

**FORMULACIÓN DE UN MODELO DE INTERVENCIÓN EN CALIDAD DE VIDA
LABORAL, CASO HORIZONTAL DE AVIACIÓN**

**Trabajo de Grado presentado como Requisito para Optar al Título de
Magister en Gestión Social Empresarial**

MELISSA ALEJANDRA GÓMEZ VELANDIA

**UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
MAESTRÍA DE GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL
FACULTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
BOGOTÁ D.C,
2017**

**FORMULACIÓN DE UN MODELO DE INTERVENCIÓN EN CALIDAD DE VIDA
LABORAL CASO HORIZONTAL DE AVIACIÓN.**

Línea de Investigación: Humanística -Organizacional

MELISSA ALEJANDRA GÓMEZ VELANDIA

**UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
MAESTRÍA DE GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL
FACULTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
BOGOTÁ D.C,
2017**

Contenido

RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	12
CAPITULO I	14
1. GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.1. Antecedentes y Contexto:	14
1.2. Marco Normativo.....	18
Requisitos Generales.....	19
RAC 67	22
CAPITULO II.....	25
1. PROBLEMA TÉRMINOS DE PROPUESTA.....	25
1.1. Pregunta problema de investigación	26
1.1.1 General.....	26
1.2. Objetivos de la investigación.....	26
1.2.1 General.....	26
1.2.2 Específicos	26
2. JUSTIFICACIÓN	27
3. ALCANCE Y LIMITACIONES	28

4. ASPECTOS METODOLOGICOS (HERRAMIENTAS)	29
5. CATEGORÍAS Y SUB-CATEGORÍAS	32
 CAPITULO III.....	 3
1. Aspectos teóricos y Conceptuales.....	3
CONCLUSIONES	32
BIBLIOGRAFÍA	37
ANEXOS	37
CAPITULO IV.....	51
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	51
Introducción	51
1. Hallazgos	52
2. Objetivos.....	53
3. Metodología de la intervención Social, organizacional.....	54
4. Plan de intervención.....	57
5. Matriz de intervención	60
6. Cronograma de actividades de la intervención	66
7. Presupuesto	66
BIBLIOGRAFÍA	68

Lista de Cuadros

Cuadro 1.- Estadística de pequeñas y medianas empresas dedicadas a taller aeronáutico y taxi aéreo en Bogotá.....	17
Cuadro 2- Categoría y Subcategorías	32
Cuadro 3.- Cronograma de actividades de estudio	1
Cuadro 4.- Presupuesto de estudio.....	2
Cuadro 5 Matriz de Intervención	60
Cuadro 6.- Cronograma de actividades de la intervención	66
Cuadro 1.- Presupuesto	66

Listado de Graficas

Gráfica 1.- Distribución por contrato	16
Gráfica 2.- Distribución por Sexo	16
Gráfica 3.- Distribución por edades	17
Gráfica 4.- Condiciones de trabajo	31
Gráfica 5.- La actual organización.....	32
Gráfica 6.- Siente por el trabajo	32
Gráfica 7.- Vigor	33

Resumen

Por medio del presente trabajo de investigación se realizará la formulación de un modelo de intervención en calidad de vida en la empresa Horizontal de aviación, en la ciudad de Bogotá.

Con base en supuestos y comentarios aislados por parte de los colaboradores con respecto a la insatisfacción que tienen en la organización, como parte del estudio se tendrá en cuenta algunos temas que ayudarán al mejoramiento de la calidad de vida que interviene con el desarrollo de las actividades y que afecta el clima organizacional. Con enfoques en el área humanística y organizacional, pretendiendo tocar temas de calidad de vida, desarrollo social, se mostrará que tan importante es que los colaboradores sean motivados; lo cual será el resultado de la investigación, y lo que prevalecerá para el plan de intervención, no siendo menos importante y determinante tener en cuenta el bienestar laboral, capacitación, estimulación no monetaria, Benchmark, competitividad, riesgos físicos y psicosociales, estandarización de procesos, liderazgo, y comunicación organizacional, se demostrar que su buen manejo conlleva a que una organización funcione correctamente y satisfactoriamente para toda la comunidad, ya que toda clase de cambios de cualquier organización debe empezar desde arriba, por sus líderes/gerentes, no quitándole importancia a el equipo que hace posible que la empresa crezca y sus operaciones fluyan, con esto se busca identificar las necesidades de los colaboradores que se ha visto afectada dentro y fuera de ella.

Palabras claves: Calidad de Vida Laboral, Bienestar social, Benchmark, Motivación. Riesgo físico y psychosocial, liderazgo, capacitación, comunicación organizacional.

Abstract

Hereby of this research work will be the formulation of a model of intervention in quality of life in the Horizontal aviation company, located in Bogotá

Based on assumptions and rumors of isolation by some of the stakeholder collaborators with respect to the dissatisfaction that they have in the organization. Part of the study will take into account some of the issues that will help to improve the quality of life that is involved with the development of the activities and that affects the organizational climate. With humanistic resources in the area organizational, it is pretending to touch on issues of quality of life, social development, it will be shown that is important that all stakeholders are motivated; besides will take into account the leadership, labor welfare, training, motivation, competitiveness, coaching etc and also it will demonstrate that their good management leads to an organization from functioning properly and satisfactorily for the community as a whole, since any kind of changes of any organization must start from above, by their leaders / managers, not by taking away the importance of the team that makes it possible to grow the company and its operations to flow, this is intended to identify the needs of the partners which has been affected within and outside the company.

Keywords: Quality of work life, social welfare, benchmark, motivation, physical and psychosocial risk, leadership, training, organizational communication.

Introducción

El presente trabajo de grado expone parte del acercamiento que se ha realizado en una empresa dedicada a prestar servicios de taller aeronáutico y taxi aéreos, ubicada en la ciudad de Bogotá; en la cual se podrá realizar la aproximación de la calidad de vida laboral de los colaboradores, teniendo en cuenta la percepción de insatisfacción por parte de ellos, ante varias situaciones en su entorno que repercute en el bienestar social.

En la investigación se evidenciará el problema y las razones que lo motivan, con lo cual se busca formular un modelo de intervención en calidad de vida y bienestar social empresarial que ayude a adquirir y mantener un clima organizacional más armónico y equitativo entre los colaboradores, donde toda la organización esté involucrada. Dar a conocer a los líderes de grupo y al gerente general la importancia de que el cliente interno esté motivado a través de la satisfacción con lo brindado por la compañía, siendo competentes en su equipo de trabajo buscando la retención del personal calificado y que ellos estén comprometidos con la organización. Con esto, se busca demostrar que sin la colaboración de todos y la plena identificación con su trabajo y organización es imposible el cumplimiento de sus labores; adicionalmente es necesario el apoyo de sus superiores para llevar un entorno laboral y social adecuado, que se sientan parte integral de una familia, que trabajan juntos por un fin específico y por un beneficio mutuo.

Todo lo anterior, llegando a demostrar que se deben implementar, incentivar, promover y planificar, unas mejores prácticas laborales y motivacionales que den oportunidades para que las personas hagan de su empresa, su trabajo y sus familias un entorno donde sean parte integral y participes de los cambios; con un plan de bienestar acorde a las necesidades de las personas que

laboran en la empresa, priorizando actividades y cumpliendo con las responsabilidades de cada uno de los colaboradores, distribuyendo el tiempo de forma adecuada y teniendo una interrelación ante los superiores que sea de oportunidades y dialogo.

La investigación se estructura en cinco capítulos. El primer capítulo comprende la delimitación del problema: antecedentes y contexto de la compañía, y su justificación, la pregunta con la cual se trabajará para aportar a la organización y a los objetivos de los cuales también se enfatiza uno general y tres específicos, de esta forma se describen los alcances y las limitaciones que se tienen al realizar la investigación en una empresa familiar, la metodología que se va a utilizar, se nombrarán explicarán las categorías y sub-categorías que se tendrán en cuenta para un mejor trabajo, viendo las necesidades de los colaboradores, se mostrará el cronograma a seguir y el presupuesto que se tendrá en cuenta para la realización de toda la investigación.

En el segundo capítulo se podrá encontrar el referente conceptual que se divide en bienestar social y bienestar laboral comprendiendo su conceptualización, así como el clima organizacional se hablará de la relación de las categorías y sub- categorías nombradas en el primer capítulo y sus referentes bibliográficos.

La tercera parte, hará referencia a los elementos diagnósticos de trabajo de campo y los resultados de la investigación, de acuerdo a las categorías; en el cuarto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones para la organización, sus líderes y colaboradores. Como quinto capítulo se presenta la propuesta de intervención, la cual se dejará con las actividades, metodología y presupuesto estimado para aportar y ayudar a mejorar el entorno de la organización y que en un futuro se mantenga, mostrándoles a los líderes la necesidad de tener a su cliente interno satisfecho, comprometido y orgulloso de trabajar en la organización.

Capítulo I

1. Generalidades de la Investigación

1.1. Antecedentes y Contexto

Se encuentran en la ciudad de Bogotá empresas similares, de las cuales se mostrará una estadística en el recuadro número 1, para lo cual se realizará un modelo de intervención en calidad de vida que sea aplicable a las pymes de este sector que poseen características similares a la del plan piloto.

El plan piloto se realizará en la empresa Horizontal de aviación, dedicada a prestar servicios de taller aeronáutico de reparaciones, la cual se constituyó como empresa en el año 1988 con el objetivo de presentar a la comunidad aeronáutica y en especial a la aviación general y la aviación comercial no regular una alternativa integral para el mantenimiento y reparación de sus aeronaves. El ente rector de la aviación civil en Colombia, la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil (UAEAC), le concede la autorización de taller aeronáutico de reparaciones de acuerdo con certificado de funcionamiento UAEAC-CDF-025, para prestar servicios de mantenimiento.

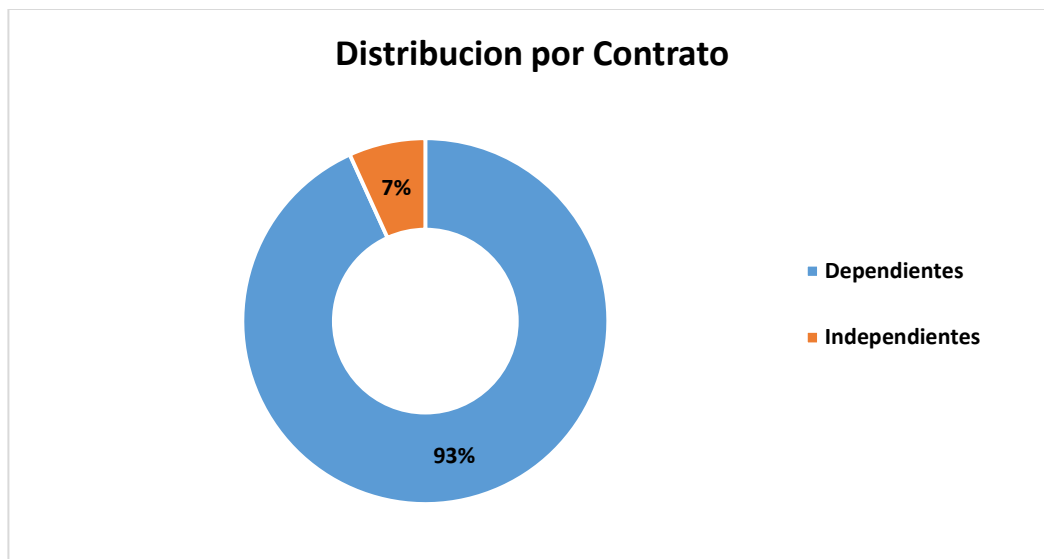
Con 38 colaboradores en total, el personal es idóneo licenciado y cuenta con las habilitaciones y adiciones para cada una de las categorías, de acuerdo con la parte segunda de los reglamentos aeronáuticos de Colombia. Se observa que la mayoría de los trabajadores son hombres como se muestra en las gráficas 1 y 2 y de igual manera se observa el tipo de contrato que manejan los colaboradores, en la gráfica 3 observamos el rango de edades de los empleados y se concluye que la mayoría son millennials o generación Y. Con estos estudios puede desarrollarse y re direccionar la política de la compañía, ya que contamos con una que describe

el enfoque a la satisfacción total de nuestros clientes, accionistas, colaboradores y contratistas a través de gestiones integrales en el establecimiento, mantenimiento y mejora continua de nuestros sistemas de control de calidad, mano de obra e intelecto altamente calificados nos permiten asegurar “Servicio con altura”.

Horizontal de Aviación SAS, autorizado por la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil (UEAC), como Taller Aeronáutico de Reparaciones (TAR) y Taxi Aéreo no Regular tiene como misión comprometerse con la satisfacción del cliente, brindando los mejores servicios con los más altos estándares de calidad, confiabilidad y mejoramiento continuo, ofreciendo vuelos chárter a nivel nacional y el servicio de reparación y mantenimiento de Aeronaves a nivel nacional e Internacional.

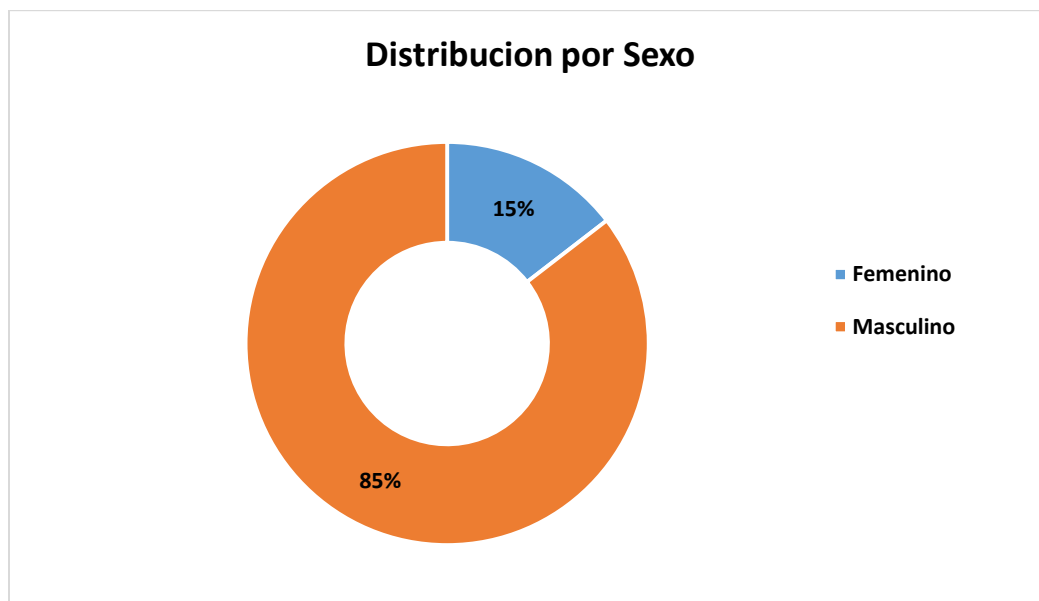
La visión de la organización es consolidarse para el año 2020 en el mercado Nacional e Internacional, como empresa líder en la prestación de servicios como Taller Aeronáutico de Reparaciones (TAR) y operador Taxi Aéreo no Regular a nivel nacional, enalteciendo cada vez más nuestra calidad y transparencia en los servicios ofrecidos, logrando ser la mejor opción para nuestros clientes.

A continuación se mostrará en las gráficas la caracterización de los colaboradores de Horizontal de Aviación, según Tipo de Contrato, Sexo y rango de edades, de esta forma se podrá evaluar y se diseñarán las alternativas más acertadas de acuerdo con su perfil, para brindar calidad de vida según sean sus necesidades como clientes internos.



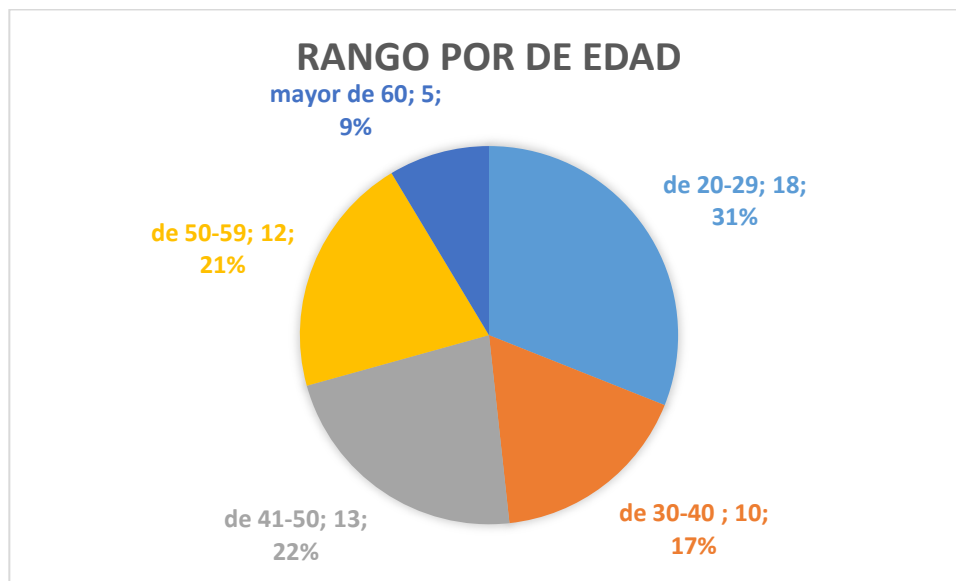
Gráfica 1.- Distribución por contrato

Fuente: Estructura Organizacional de Horizontal de Aviación "Estructura organizacional", por departamento de talento humano.



Gráfica 2.- Distribución por Sexo

Fuente: Estructura Organizacional de Horizontal de Aviación "Estructura organizacional", por departamento de talento humano.



Gráfica 3.- Distribución por edades

Fuente: Estructura Organizacional de Horizontal de Aviación "Estructura organizacional", por departamento de talento humano.

Cuadro 1.- Estadística de pequeñas y medianas empresas dedicadas a taller aeronáutico y taxi aéreo en Bogotá.

CIIU	Clasificación		Total General
	Pequeñas	Medianas	
C3315	34	8	42
H51	97	43	140
Total General	131	51	182

Fuente: Base de datos "phymes dedicadas a reparación aeronáutica y taxi aéreo" (Camara de Comercio de Bogotá, 2017)

C3315: mantenimiento y reparación especializada de equipos de transporte

H51: transporte aéreo de pasajeros

Con el anterior cuadro se realizó el estudio de Benchmark, teniendo en cuenta las otras organizaciones que se dedican a la misma actividad económica, y de esta manera poder replicar las buenas prácticas que estas compañías tienen, sus objetivos

1.2. Marco Normativo

A continuación se enunciará la normatividad específica para empresas que presten servicios de talleres aeronáuticos y taxi aéreo no regular, el ministerio de transporte tiene a su cargo todo lo relacionado con el sector aeronáutico y delega en la unidad administrativa especial de aeronáutica civil, la aplicación, promoción y establecimiento de las normas y políticas aeronáuticas en Colombia, Con el fin de evitar accidentes y que su personal a cargo este en las mejores capacidades físicas y mentales.

Dado que la organización se encuentra reglamentada por la Aerocivil de Colombia se mencionara el RAC 3, RAC 67 que incluyen normatividad con respecto a los derechos, deberes, requisitos psicofísicos de los colaboradores y sus organizaciones prestadoras de servicios aeronáuticos.

RAC 3: DEL EXPLOTADOR.

DEFINICIÓN

Es explotador de aeronaves la persona inscrita como propietaria de la misma en el Registro Aeronáutico Nacional.

El propietario podrá transferir su calidad de explotador mediante acto comprobado por la Aerocivil, e inscrito en el Registro Aeronáutico Nacional.

Las empresas colombianas debidamente autorizadas para prestar servicios aéreos comerciales de transporte público, podrán dentro de los límites del respectivo permiso de operación, y previa existencia de un contrato que permita la operación de la aeronave por un explotador colombiano, operar servicios internos e internacionales con aeronave de matrícula extranjera.

Otra característica de esta compañía es la disposición de Certificados de Operación o funcionamiento: Para la obtención de un permiso de operación de Empresa de Servicios Aéreos Comerciales de transporte público (regular o no regular), el interesado deberá obtener previamente un certificado de operación expedido por la Secretaria de Seguridad Aérea de la Unidad.

Los demás permisos de operación o de funcionamiento no especificados anteriormente, requerirán certificados de operación o de funcionamiento, sólo cuando lo determinen las normas técnicas aplicables. Cuando no sean exigibles dichos certificados, deberá obtenerse el concepto técnico favorable de la Secretaría antes indicada.

Corresponde a las empresas que prestan servicios aéreos comerciales atender las ordenes emitidas y requerimientos hechos por la Autoridad Aeronáutica relativas a la inspección, vigilancia y control, dando respuesta en los términos y plazos fijados. La omisión de este deber constituye infracción sancionable de conformidad con el Régimen Sancionatorio contenido en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Requisitos Generales.

Para obtener el permiso de operación o funcionamiento, la empresa deberá demostrar su capacidad administrativa, técnica y financiera, en relación con las actividades que se propone desarrollar y deberá mantener tales condiciones mientras sea titular de dicho permiso.

La capacidad técnica se establecerá con el certificado de operación o de funcionamiento y las especificaciones de operación que emite la Secretaria de Seguridad Aérea, de acuerdo con las normas aplicables.

La capacidad administrativa se determinará entre otros aspectos por la organización de la empresa (organigrama), suficiente e idóneo personal administrativo y técnico para desarrollar el objeto social de la misma y contar con la infraestructura adecuada en la base principal y sub bases donde realice operaciones. De aquí que sea tan importante contar con personal comprometido con la organización, objetivo que se persigue con la presente investigación.

La capacidad financiera se determinará entre otros aspectos por contar con el capital pagado requerido según su modalidad, y la capacidad de pago para atender las obligaciones relacionadas con la seguridad social (parafiscales, pensiones, salud, ARP), nómina, mantenimiento, seguros, servicios aeroportuarios y aeronáuticos, obligaciones financieras y tributarias, y en general, la capacidad de la empresa para absolver sus costos de operación.

La suspensión automática del permiso de operación o de funcionamiento procederá en los siguientes casos:

1. Cuando una autoridad pública colombiana notifique a la UAEAC la suspensión, cancelación o liquidación de las actividades de la persona (Jurídica o natural).
2. Cuando la empresa se encuentre operando con equipo aeronavegable en un porcentaje igual o inferior al 50% del equipo mínimo exigido en los RAC, durante seis (6) meses continuos sin recuperar la aeronavegabilidad de su(s) aeronave(s) o incorporar la(s) aeronave(s) requeridas para cumplir lo mínimo exigido, de acuerdo con la modalidad que le fue autorizada.
3. Cuando se conozca de una situación financiera que no sea razonable o acorde para atender la operación y habiéndosele concedido un término para presentar un plan de reestructuración, este no fuere presentado o no sea ejecutado dentro de los términos previstos.

4. Cuando la empresa acumule atrasos por más de dos (2) meses continuos en el pago de los salarios a su personal.
5. Con el fin de evitar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, toda empresa de servicios aéreos comerciales de transporte publico adoptará, de conformidad lo previsto en la Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009, y en la Resolución 04311 de 2010 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, un protocolo de autorregulación o Código de Conducta, documento que debe ser acatado por sus representantes legales, directores, administradores, empleados y contratistas vinculados a la prestación de servicios de transporte aéreo con posterioridad a la vigencia de la presente resolución.

Con base a la normatividad se puede concluir que la empresa Horizontal de Aviación se encuentra con todos los permisos vigentes y cuenta con la documentación en orden para el buen funcionamiento y préstamo de sus servicios, al igual que cumple con los estándares de calidad, con las buenas practicas y con los requisitos fundamentales que hace referencia a los colaboradores que laboran en la empresa.

Para realizar la verificación de estos aspectos, la persona que realice inspecciones en proceso en las aeronaves y componentes aeronaves debe:

- Tener adecuada calificación y competencia que garantice la apropiada realización de la inspección en proceso, asegurando buenas prácticas de mantenimiento y el cumplimiento de todos los requisitos de aeronavegabilidad pertinentes;

- Estar adecuadamente familiarizado con los requisitos de este Reglamento y con los métodos y técnicas de inspección, prácticas, equipo y herramientas para determinar la aeronavegabilidad de las aeronaves o componentes de aeronave que son objeto de una inspección en proceso; y
- Poseer habilidad en el uso de los diferentes tipos de equipos para desarrollar la inspección en proceso.
- Tener experiencia real en mantenimiento de aeronave o componentes de aeronaves en un periodo de seis (6) meses, en los últimos dos (2) años.
- Certificado de emisión de gases, buen estado de la aeronave para el cuidado del medio ambiente.

RAC 67

Se hace referencia específicamente a esta parte de la normatividad ya que incluye aspectos fundamentales de las personas que se contratan para actividades específicas con respecto a servicios aeronáuticos, personal de mantenimiento de aviones, de manejo de los mismos; sus posibles riesgos y el manejo de los mismos.

La exigencia de cumplimiento de requisitos psicofísicos tiene como finalidad establecer si el solicitante o postulante a una licencia de personal aeronáutico cumple con los requerimientos psicofísicos que le son aplicables de acuerdo con la licencia a la cual aspira o posee, o determinar si dejó de cumplir los requisitos mínimos establecidos, por:

Pérdida progresiva de aptitud psicofísica hasta un nivel crítico. Incapacidad crónica emergente o Incapacitación súbita.

El objetivo de los requisitos psicofísicos es:

- Diagnosticar enfermedades o incapacidades presentes.
- Establecer aquellos síntomas, trastornos y síndromes clínicos que, por su evolución, podrían impedir operar con seguridad una aeronave o ejercer con seguridad las demás funciones que le correspondan como titular de una licencia, en el periodo de validez de la evaluación médica.
- Detectar precozmente aquellas incapacidades y riesgos latentes o subclínicos que se deban a patologías subyacentes susceptibles de investigar con los conocimientos y tecnología disponibles, que podrían emerger en el periodo de validez de la evaluación médica.
- Identificar cuadros mórbidos y fisiológicos que en tierra no se expresan, pero que se manifiestan en vuelo, o en casos de emergencia y estrés operacional en aire o tierra, y que podrían incapacitar al personal aeronáutico más sensible para la seguridad operacional.

El proceso de verificación medica que la UAEAC debe efectuar por medio del médico evaluador, respecto a la información médica completa y/o el examen directo del mismo postulante (si es necesario), contempla dos resultados posibles:

- Una decisión médica fundamentada en la satisfacción íntegra de los requisitos psicofísicos; esto es Apto.
- Una decisión médica en estudio o pendiente, por requerirse exámenes o procedimientos de diagnóstico no efectuados o no reportados; esto es aplazado. Esta podrá terminar en:

Apto, con o sin observación. O No Apto, al no demostrarse el cumplimiento de los requisitos psicofísicos, ni ser factible. (Aeronáutica Civil , 1999)

Por consiguiente se deriva la importancia de trabajar el tema de seguridad y salud en el trabajo que se tendrá en cuenta en el plan de intervención teniendo ya que el personal de la empresa puede llegar a tener riesgos no solo físicos si no psicológicos derivados de su labor.

Capítulo II

1. Problema términos de propuesta.

Se realizará la aplicación de un instrumento objetivo para indagar los supuestos de las inconformidades de los colaboradores sobre las situaciones que se presentan en la organización, siendo una hipótesis por circunstancias que han sido descritas por los trabajadores hacia los directivos, y por murmuraciones que se han dado entre los colaboradores de Horizontal de aviación, en la ciudad de Bogotá.

A partir del acercamiento que se ha hecho con la organización, se realiza la formulación de un modelo de intervención donde la calidad de vida laboral se intervenga, se determine y corroboren los rumores que se han presentado; de esta forma detectar las falencias por parte de los directivos de la organización, sabiendo la importancia de generar una calidad de vida laboral en sus empleados y siguiendo con la ética y el objetivo que tiene la compañía, y el interés que se tiene por temas de calidad, como el compromiso con el mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión (SIG), la prevención y minimización de la contaminación, y con la seguridad y protección de sus trabajadores.

Con lo anterior, se ha presentado un ambiente laboral desfavorable, se podría especular que por ser una empresa de tipo familiar, con un estilo de dirección autocrático algunos aspectos no están funcionando correctamente, fundamentado en la aplicación del instrumento se corroborara la especulación y si bien el trato es amable y respetuoso, los trabajadores deben ser motivados para cumplir con sus labores de la mejor manera, por estas razones es pertinente la formulación de un modelo de intervención, que muestre a los dirigentes de la empresa que tan importante es la calidad y el bienestar de sus empleados, ya que puede lograr beneficios internos

y externos, recurriendo a unas buenas prácticas laborales, cumpliendo con las políticas y teniendo satisfechos sus clientes internos y externos.

Adicionalmente, puede verse afectada la motivación de sus colaboradores, pues el cansancio, el bajo rendimiento laboral, el deterioro de las relaciones familiares, pueden ser una causal para impedir el desarrollo y crecimiento de la empresa, de igual manera se podrá ver afectada y coartada la autorrealización de cada uno de los trabajadores, viendo de esta forma que la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. (*Almudena Segurado Torres, 2002*)

1.1. Pregunta problema de investigación

1.1.1. General

¿Qué elementos debería considerar un modelo de intervención, para mejorar la calidad de vida de los colaboradores de la empresa Horizontal de aviación SAS?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. General

- Establecer un modelo de intervención, que permita mejorar la calidad de vida de los colaboradores de las empresas dedicadas a prestar servicio de taller aeronáutico y taxi aéreo.

1.2.2. Específicos

- Identificar los factores de motivación que inciden positivamente en la calidad de vida de los colaboradores de la organización.

- Analizar las variables que influyen en la calidad de vida de los colaboradores de una empresa que presta servicios de taller aeronáutico y taxi aéreo.
- Determinar las estrategias de un modelo de intervención en calidad de vida, que mejoren el clima organizacional la empresa.
- Formular un modelo de intervención que mejore la calidad de vida de los trabajadores de empresas dedicadas a prestar servicios de taller aeronáutico y taxi aéreo.

2. Justificación

Con la investigación se pretende realizar un aporte a las organizaciones dedicadas a prestar servicio de taller aeronáutico y taxi aéreo de la ciudad, con características similares a la del plan piloto (Horizontal de aviación) la cual se caracteriza por ser una pyme, según la estadística proporcionada por la cámara de comercio de Bogotá, donde indica que existen 34 empresas pequeñas de mantenimiento especializado y 97 dedicadas a transporte de pasajeros; por lo anterior se formula un modelo de intervención en calidad de vida, en procura de identificar y reconocer las falencias, para el mejoramiento, progreso y crecimiento de la compañía de igual forma el desarrollo de los colaboradores, obteniendo una mayor satisfacción y motivación de ellos.

La empresa Horizontal de aviación ha venido trabajando para el desarrollo y la satisfacción de sus empleados, sin embargo hay hipótesis por parte de algunos líderes acerca de la falta de satisfacción por parte de los colaboradores. Adicionalmente al ser una empresa familiar el poder se concentra solo en el gerente, con una comunicación difusa, lo que denota una necesidad de liderazgo.

En efecto a ello, se omite la planeación estratégica que guía y dirige a los trabajadores al crecimiento de empresa. Con esto se puede preguntar que hace un líder, si se indagara con los gerentes pueden decir que ellos planifican, coordinan y controlan, pero miremos después lo que hace, y no nos sorprendamos si no encontramos mucha relación entre lo que vemos y estas cuatro palabras, a veces ni ellos mismo saben en qué consiste su trabajo. (Mintzberg, 2002)

Una buena calidad de vida en la organización trae grandes ventajas que para la práctica laboral ofrece el desarrollo del colaborador, hacen más confortable y atractivo el medio de trabajo y las oportunidades de aprendizaje y aplicación de destrezas y habilidades profesionales, con la correspondiente oportunidad de crecimiento y de autorrealización laboral. (Joseph m. Blanch, 2003).

3. Alcance y limitaciones

El propósito de la presente investigación es clarificar con una herramienta objetiva el por qué de la insatisfacción de los colaboradores de una empresa dedicada a prestar servicios de taller aeronáutico y taxi aéreo en la ciudad de Bogotá, identificar las variables que la determinan y de esta forma proponer soluciones de mejora para las personas, y que al finalizar la investigación se pueda obtener información para brindar la formulación de un modelo de intervención en calidad de vida que influya en el bienestar social empresarial; de igual manera se pretende que los líderes de la organización tengan el conocimiento y los planes a ejecutar, para mejorar la calidad de vida de los colaboradores de la empresa beneficiándolos a todos.

Se presentaron algunas limitaciones a la hora de realizar la propuesta, como el tiempo que conlleva, las visitas a la empresa, ya que para ingresar al establecimiento se necesita un permiso específico que tiene que tramitar la gerencia, y se debe realizar con un tiempo prudente, con unos

documentos requeridos; la administración de la información ya que el investigador no labora en la organización, por lo tanto se tiene información que solo se puede compartir entre los colaboradores, por otra parte sería el presupuesto, ya que es limitado para realizar el estudio de satisfacción y para las visitas que se tiene que realizar.

4. Aspectos Metodológicos (Herramientas)

La metodología que se adopta en la presente investigación será interpretativista ya que está enfocada en las ciencias sociales, tiene la intención de comprender “el mundo de la experiencia humana”(Cohen y Manion,1994), y reconoce el impacto en la investigación de sus propios antecedentes y experiencia (Sanabria Rangel, P. E. 2016); Mirar que es lo que está pasando, por tal razón se analizarán los comportamientos de los colaboradores y de esta forma se determinará cómo es la calidad de vida de cada uno de ellos en la organización. este estudio va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimientos de relaciones entre conceptos; están dirigidas a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste o porque dos o más variables están relacionadas. (Sampieri, 2000) así mismo se busca proponer una solución mediante el estudio de la viabilidad de un proyecto de investigación que tiene como propósito ser una alternativa de solución para el problema planteado.

Se tomará un tipo de enfoque en la investigación donde se tendrá en cuenta lo cuantitativo y cualitativo, ya que son datos representados a través de palabras, imágenes o iconos, analizados mediante la exploración temática; se caracteriza por una relación paulatina con el objeto de estudio, de investigación, (Sanabria Rangel, P. E. (2016).

Se realizará con el instrumento Estudio Internacional sobre Calidad de Vida Laboral en Organizaciones de JOSEPH BLANCH, en forma de encuesta que será para todo el personal presente de la organización, en donde se manejará una confiabilidad del 90% con un margen de error del 1, esto dado a la dificultad de la convocatoria del personal ya que los pilotos y copilotos no se encuentran presentes en las instalaciones de la misma; Esto, con el fin de saber la percepción que tiene el personal de la empresa, y poder determinar las falencias, de este modo se determinará el modelo de intervención de calidad de vida que se adecue a las necesidades y expectativas identificadas.

La investigación es de modo inductivo ya que viendo la realidad se construye a partir de las categorías, donde se pasa de lo particular a lo general, mostrando y demostrando la realidad más allá de lo que se rumora. (Sanabria Rangel, P. E. (2016). ya que se estudiará la calidad de vida que tienen los empleados y de esta forma poder comprobar la veracidad de la información y finalmente formular la intervención.

Se realizó una investigación Propositiva: es la intervención, efecto práctico, por tal razón se efectuara la formulación del modelo de intervención en calidad de vida, con el cual se quiere llegar a la Gerencia General, mostrándoles la importancia de que sus colaboradores tengan una calidad de vida laboral satisfactoria, donde se refleje en todo los diferentes entornos de la vida de cada uno de ellos. (Sanabria Rangel, P. E. (2016).

Con lo anterior la aproximación de esta es Empírica (sentidos): muy cerca del objeto de estudio, ya que los datos provienen directamente de la fuente. La investigación empírica se puede definir como "la investigación basada en la experimentación o la observación (evidencias)". Este tipo de investigación es llevada a cabo para poner a prueba una hipótesis.

Se tendrá en cuenta lo observado y lo dicho por los colaboradores donde se encuentran puntos de vista diferentes, pero donde se podrá indagar de forma más verídica, para la formulación del modelo de intervención. (explorable.com/es/investigacion-empirica, 2009).

Teniendo en cuenta las categorías y sub-categorías de estudio y obtener la información acertada, conocer y estudiar las variables alineadas con los resultados de la encuesta las necesidades de los colaboradores y tomando la opinión de cada uno para llegar más a fondo a las necesidades de cada área y de la organización en general.

Este tipo de investigación busca “conceptualizar sobre la realidad con base en el comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el comportamiento de las personas que van a ser estudiadas” (Bonilla-Castro y Rodríguez, 1997). De igual forma, el proceso de la investigación cualitativa busca explorar de manera sistemática los conocimientos y valores que comparten los individuos en un contexto espacial y temporal específico (Bonilla-Castro y Rodríguez, 1997).

El procedimiento de investigación será integrar todo y armar algo con cada una de sus partes, con elementos que se encuentran en el caso. (Sanabria Rangel, P. E. (2016) por tal razón se sintetizará los resultados, las pruebas y los hechos evidentes. De igual manera se tendrá en cuenta lo observado en distintas fases y focos de la organización, viendo las necesidades de la parte administrativa y operativa, teniendo en cuenta las características socio-demográficas, ya que realizan diferentes actividades en su labor, con estudios en diferentes campos, y con fuentes motivacionales disímiles, pero con un mismo propósito, trabajar por una organización de manera motivada y satisfechos con sus labores, con sus líderes y según las necesidades de cada individuo.

5. Categorías y Sub-categorías

Con relación al objetivo principal y a los objetivos específicos, a continuación se muestran las categorías y sub- categorías que se han tenido en cuenta en el trabajo de grado, que nos lleva a un contexto donde más allá de las falencias deja ver oportunidades de mejora para tener una organización más competitiva, teniendo en cuenta el cliente interno, como aliado y como ser humano.

Cuadro 2- Categoría y Subcategorías

Objetivos	Categorías	Subcategorías	Fuentes	Indicadores
Determinar las estrategias de un modelo de intervención en calidad de vida, que mejoren el la motivación de los colaboradores de la empresa que presta servicios de taller aeronáutico y taxi aéreo en la ciudad de Bogotá.	CALIDAD DE VIDA LABORAL	Salud laboral	(Visauta, 1983) citado por (Silva, 2006) (<i>Almudena Segurado Torres, 2002</i>) (Jose Maria Peiro, 1996) (<i>Almudena Segurado Torres, 2002</i>) (Arostegui, 1998). ”(<i>Palomba R. , 2002</i>) (<i>Bertha Palomino Villavicencio, 1999</i>) (<i>Maslow, 1973</i>) (<i>Blanch, 2003; 2007; Warr, 2007</i>). (<i>Blanch, 2011</i>) (<i>Hernández, Romero, González & Rodríguez- Albuín, 1997</i>). (<i>Hernández L. R.-A.-b., 1997</i>). (<i>Alexandra Serrano Flores, 2015</i>) (<i>Organización mundial de la salud, 2010</i>)	Riesgos psicosociales: % respuestas categoria 0, 1, 2,3,4 ,.../ Respuestas totales. De donde: 0 no existe y 10 muy alto
		Satisfacción laboral		Nivel de satisfacción laboral: % respuestas categoria 0, 1, 2,3,4 ,.../ Respuestas totales. De donde: 0 ninguna satisfaccion y 10 ,uy alto nivel de satisfaccion
		Entorno laboral		Estado del entorno: % respuestas categoria 0, 1, 2,3,4 ,.../ Respuestas totales. De donde: 0 muy pesimo y 10 excelemente

Identificar cuáles son las necesidades y factores de motivación que inciden en el bienestar social y laboral de los colaboradores de la organización.	BIENESTAR SOCIAL Y LABORAL	Clima organizacional	(Palomba, 2002) (Huertas, 2009). (VIGOYA: 2002:25) (Rodriguez, 2007) (Lindy Pinzón Mejía; ManiraDiaz Granados Guerra; Fanny T. Mantilla Vásquez.) (Aponte, 2006) . (Misión, 2009) (Robbins, 2003) (Schneider y Reichers, 1983)	Grado de satisfacción con el clima organizacional: % respuestas categoria 0, 1, 2,3,4 ,.../ Respuestas totales. De donde: 0 ninguna satisfaccion y 10 una maxima satisfacción
		Motivación, Compensación Generaciones	citados por (Margarita Chiang Vega, 2010). (Martínez, Gallo, Albores & Márquez, 2012). (Gómez C. A., Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes (Donnelly, Gibson & Ivancevich, 1996; Robbins, 1999).	Grado de motivación: % respuestas categoria 0, 1, 2,3,4 ,.../ Respuestas totales. De donde: 0 ninguna motivacion y 10 un alto grado de motivación
		Liderazgo	Citado por (Gomez C. A., Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes) (Blanchard, 2007). (Ortega, 2014) (Tagliabue, 2011)	Grado de liderazgo: % respuestas categoria 0, 1, 2,3,4 ,.../ Respuestas totales. De donde: o ningun liderazgo y 10 un alto grado de liderazgo.

Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro 3.- Cronograma de actividades de estudio

ACTIVIDAD / MES	MAY /2016	J U N	J U L	A G O	S E P	O C T	N O V	DIC /2016	MAR /2017	A B R	M A Y	J U N	J U L
planteamiento del problema de investigación , idea	x												
Concretar: idea, problema, preguntas y objetivos de la investigación		x											
Aproximación Teórica			x	x									
Definición capítulo I					x	x							
Revisión teórica y estado del arte							x						
Primera sustentación								x					
Comprensión de instrumentos, diseño y validación para levantamiento de información									x	x	x		
Levantamiento de la información												x	
Sistematización de la información												x	x
Desarrollo de escritura final del documento (capítulo III y IV)													
Capítulo V – propuesta													
Sustentación final													

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 4.- Presupuesto de estudio

ACTIVIDAD	COSTO
Diseño y validación para levantamiento de información (internet, material bibliográfico)	200.000
Sistematización de la información	100.000
Transporte	250.000
Papelería	100.000
Impresiones	150.000
Gastos varios e imprevistos	70.000
TOTAL	870.000

Fuente: Elaboración propia.

CAPITULO III

1. Aspectos teóricos y Conceptuales

En el presente trabajo de grado, se tendrá en cuenta algunos aspectos básicos, que ayudan a formular el modelo de intervención en calidad de vida de la empresa en estudio, se tomará como primer concepto a desarrollar, la calidad de vida, bienestar social y laboral y su incidencia en el desarrollo de la labor de los colaboradores, y afectación de la misma en el clima organizacional de la empresa. Teniendo como referencia muchos autores como Maslow con la teoría de motivación, y su pirámide de necesidades y así mismo se tomaran parte de otros autores importantes como Taylor y Mayo, Herzberg, donde sus teorías muestran que existe una colaboración entre la gerencia y el trabajador, de igual forma autores como Joseph Blanch, el cual se tendrá en cuenta como base de la aplicación del instrumento con temas importantes para el estudio y formulación del modelo de intervención. por otra parte, plantea que existen aspectos sociales que inciden en el comportamiento y en el desempeño de los empleados. (Enciso y Perilla, 2004) citado por (Mejía & Guerra, 2011).

Una organización es una reunión de personas en estado organizado, es decir, que mantienen unas relaciones de forma tal "que los esfuerzos personales de sus miembros se unen y culminan en algo que individualmente no podrían lograr". Las organizaciones son acto, pues existen en la medida en que se reúnen de forma organizada las personas, las estructuras, los procesos, los recursos y la cultura. La organización debe ser comprendida como una creación social que se forma y reconstruye constantemente a sí misma. De igual forma, las organizaciones son personas jurídicas que permiten que la sociedad alcanzar logros que no podrían obtenerse actuando de modo independiente. En este sentido, la organización debe en gran medida sus

resultados a la acción de grupos (Donnelly, Gibson e Ivancevich, 1998). Lo anterior nos describe que el propósito de una organización de igual manera es mantener a los miembros de la misma en condiciones favorables, y con esto que tengan una calidad de vida digna, armónica, viendo en la organización una familia donde trabajan por un bien común.

Calidad de Vida

La preocupación por la calidad de vida laboral surgió inicialmente en el mundo académico. Los trabajos del instituto Tavistock de Londres (1994) que evolucionaron desde un enfoque sociopsicológico hacia el socio técnico, son considerados precursores de este movimiento. Sin embargo, el interés por el tema ya estaba presente en otros movimientos sociales de los años 30 (derechos de los trabajadores; protección de jóvenes y mujeres), de los años 50 (relaciones humanas; enfoque socio técnico), de los años 60 (dirección democrática; enriquecimiento del puesto de trabajo; participación en el trabajo) (Visauta, 1983) citado por (Silva, 2006)

El estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la CVL psicológica (Davis y Cherns, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990; González et al., 1996). Ambas difieren en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito por mejorar la calidad de la vida en el trabajo, en los aspectos del entorno de trabajo que constituyen su objeto de estudio, en el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral. (*Almudena Segurado Torres, 2002*)

Con lo anterior, la calidad de vida laboral se ha visto como un movimiento social, la CVL es considerada como una declaración ideológica sobre la naturaleza del trabajo y la relación que

tienen los trabajadores con las organizaciones. En este contexto a menudo se utilizan como sinónimos, los conceptos de “dirección participativa” y “democracia industrial”, que son algunos ideales de ese movimiento. De igual forma la CVL es considerada, en ocasiones, como “panacea” para afrontar cualquier problema organizacional de competencia, calidad, relaciones, con los trabajadores. en este sentido todos los esfuerzos por el desarrollo organizacional son etiquetados como CVL o viceversa. (Jose Maria Peiro, 1996)

Se puede decir que la calidad de vida laboral es una meta y a la vez un proceso continuo para ir mejorando esa meta. Como meta, la CVL es el compromiso de toda organización para mejorar el trabajo; la creación de un entorno de trabajo y puestos con mayor implicación, satisfacción, y eficacia para las personas a todos los niveles de la organización. Como proceso, apela a los esfuerzos para lograr estas metas a través de una implicación activa de las personas dentro de la organización. (Serrano, 2011)

Lo objetivo y lo subjetivo del entorno de trabajo: la calidad de vida laboral depende de todos aquellos elementos constitutivos del medio ambiente de trabajo (condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto, horarios, salario, salud y seguridad laboral, ritmo de trabajo ,etc.), la calidad de vida laboral por tanto depende de la naturaleza y características de las condiciones de trabajo. La dimensión subjetiva se refiere al conjunto de percepciones y experiencias laborales que, de manera individual y colectiva, originan realidades laborales características dentro de un mismo contexto organizacional. Este proceso de construcción socio cognitiva del medio laboral surge de un complicado sistema de relaciones y modos de interacción que establecen los individuos entre sí, y que les permite definir y operar (transmitir valores y creencias, compartir actitudes y pautas de comportamiento, construir símbolos y

significados.) dentro de esa realidad laboral construida con el propósito de mejorar la (promoción de la calidad de vida laboral). (*Almudena Segurado Torres, 2002*)

La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo tiene como meta mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. El centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran. En cambio, la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, desarrollando un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. (*Almudena Segurado Torres, 2002*)

En un primer momento, la expresión Calidad de Vida aparece en los debates públicos en torno al medio ambiente y al deterioro de las condiciones de vida urbana. Durante la década de los 50 y a comienzos de los 60, el creciente interés por conocer el bienestar humano y la preocupación por las consecuencias de la industrialización de la sociedad hacen surgir la necesidad de medir esta realidad a través de datos objetivos, y desde las Ciencias Sociales se inicia el desarrollo de los indicadores sociales, estadísticos que permiten medir datos y hechos vinculados al bienestar social de una población. Estos indicadores tuvieron su propia evolución siendo en un primer momento referencia de las condiciones objetivas, de tipo económico y social, para en un segundo momento contemplar elementos subjetivos (Arostegui, 1998).

Acerca de la calidad de vida laboral se tienen muchos conceptos uno de ellos es el escrito por Rossella Palomba en Italia, el cual dice que la calidad de vida representa un “termino multidimensional de las políticas sociales que significa tener buenas condiciones de vida ‘objetivas’ y un alto grado de bienestar ‘subjetivo’, y también incluye la satisfacción colectiva de

necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades”(Palomba R. , 2002)

A pesar de sus diversos enfoques, la noción de la calidad de vida implicaba, ya desde entonces, un profundo cuestionamiento al modelo de sociedad y al estilo de desarrollo que habían convertido a la riqueza material en expresión del progreso alcanzado por la acción social, y que nada más atendían los elementos materiales de la existencia humana, y se olvidaba de las condiciones necesarias para el desarrollo de su potencialidad. La noción de calidad de vida evidenciaba, que la orientación del desarrollo, lejos de alcanzar el bienestar social humano, solo había generado profundos problemas sociales y ambientales, expresados en la exclusión creciente de grandes grupos poblacionales es un mínimo satisfactor para la vida, en pobreza material y espiritual, en el aumento y deterioro planetario del entorno natural y social. (Bertha Palomino Villavicencio, 1999)

La calidad de vida mide y contiene dos dimensiones principales: Una evaluación del nivel de vida basada en indicadores “objetivos”; La percepción individual de esta situación, a menudo equiparada con el termino de bienestar (well-being). (Palomba, 2002) por consiguiente la calidad de vida relaciona los factores materiales, los factores ambientales, los factores de relacionamiento del ser humano, las políticas gubernamentales y se encuentra muy ligado al bienestar de cada individuo, es decir la relación causa efecto de los recursos y las condiciones en la que cada persona lleve; por ejemplo el nivel de educación que se tenga, los ingresos que usted devengue y tenga para poder darse gustos, el plan de salud que cada uno pueda pagar, la posición que se tenga tanto en el ámbito laboral, estos bien llamados factores materiales.

Con lo anterior, la relación de la calidad de vida con los factores ambientales, se relacionan ya que es todo lo que rodea al ser humano y la sociedad, su comunidad, la

movilización que pueda tener, accesos a servicios, la seguridad que pueda tener en el ámbito donde se mueva, de esta forma muestra también los factores de relacionamiento, los amigos, la familia, las redes sociales, la integración a organizaciones sociales y religiosas, el tiempo libre y el rol social después del retiro de la actividad económica son factores que pueden afectar la calidad de vida en las edades avanzadas. Cuando la familia juega un rol central en la vida de las personas, los amigos, vecinos y otras redes de apoyo pueden tener un rol modesto. (Palomba, 2002)

Como se mencionó anteriormente, las políticas gubernamentales influyen en la calidad de vida de las personas ya que la calidad de vida no debe ser considerada solamente tomando la perspectiva de los individuos, sino también hay que considerar la perspectiva social, la calidad de vida y del bienestar de las personas que dependen parcial o totalmente de las políticas existentes.

Desde una óptica distinta, aunque complementaria, (Ferrans, 1990) sugiere que las aproximaciones a la Calidad de Vida han seguido por dos rumbos: la vida normal y evaluativas. La primera da cuenta de cuan bien funciona un individuo dentro de la sociedad a través de indicadores observables y en la segunda como la persona percibe aspectos particulares de su vida, utilizándose para ello variados instrumentos (Bradley et al., 2010). Ferrans (1990) señala que se pueden encontrar definiciones focalizadas en la habilidad de funcionamiento, en la felicidad o la satisfacción, y otros en el cumplimiento de metas, utilidad social o capacidades. Citado por (Caqueo-Urizar, 2012)

Los conceptos de calidad de vida, sus estudios e investigaciones han llevado a que este sea visto como las aspiraciones humanas de todos los tiempos, unas veces revestidas del sueño de ser felices, otras veces propuestas como la tarea preceptiva del estado del bienestar moderno. La función de la psicología en ambas perspectivas no es banal, ya que este término toma gran

importancia en ámbitos pluridisciplinario, ya que cada profesión aporta sus enfoques. (Gomez B. M., 1996)

La calidad de vida objetiva pasa necesariamente por el espacio vital de las aspiraciones, de las expectativas, de las referencias vividas y conocidas, de las necesidades y, en último término, de los valores de los sujetos, y es a través de él como se convierte en bienestar subjetivo (Blanca, A. 1985) citado por (Gómez B. M., 1996) no bastan los bienes objetivos para generar la satisfacción, además es necesario desearlos. Estos estudios muestran que el tipo de respuesta individual y social ante el conjunto de situaciones reales de la vida diaria, el análisis de los procesos que conducen a esas satisfacciones y los elementos integrantes de la misma nos podrán dar un referente para en realidad saber cómo medir la calidad de vida en los diferentes campos de la vida diaria y de su entorno.

Como hemos observado, la definición de calidad de vida no es algo que se encuentre consumado; de la misma manera creemos que una definición dada, no puede ser válida para todos los contextos, los sujetos o las épocas. Aunque existan muchas dimensiones que puedan formar parte de la definición, es solo el sujeto social quien la define realmente y le da validez. La revisión bibliográfica puede aportar un número significativo de instrumentos que tienen por objetivo esta medición; sin embargo, es necesario que el grupo social valide los elementos que definen calidad de vida en ese contexto y en ese tiempo (Schalock, 2002).

Calidad de vida también es conocida como sinónimo de bienestar, ya sea objetivo o subjetivo; puede ser considerado como felicidad, como un deseo humano o como éxitos personales. Es así que solamente los sujetos mismos son capaces de juzgar qué tan felices o satisfechos están con los diferentes aspectos de su vida. (Andrews y Withey, 1976 citado en Vera

y Tánori s/f). Estos autores señalan que el término de bienestar es bastante general para incluir tanto el concepto de calidad como el de satisfacción con la vida. (Bonilla Hernández, 2005).

Según Garduño, Reig y Garza (2004) “las necesidades percibidas, así como la importancia que se otorgan a los diferentes aspectos de la vida dentro de un contexto de posibilidades reales o percibidas, y en un cierto tiempo y lugar, permiten definir un estado ideal o deseado de calidad de vida, así como una ponderación de la calidad de vida actual” (Garduño, Reig y Garza 2004)

En todos los conceptos e investigaciones podemos ver influenciado la calidad de vida por los individuos y las organizaciones, a medida que transcurre el tiempo las necesidades de las personas, los conceptos de trabajo que actúan en la calidad de vida de cada individuo y el grado de satisfacción de las necesidades básicas por medio de experiencias de las organizaciones.

Por lo general, los puestos de trabajo en el ambiente laboral contemporáneo ofrecen suficientes recompensas, beneficios, reconocimiento y control a los empleados sobre sus acciones. Sin embargo, aunque en cierta medida la fuerza laboral contemporánea es compensada adecuadamente, las prácticas de gastos personales, estilos de vida, actividades de ocio, los sistemas de valores individuales, la salud etc. pueden afectar los niveles de necesidad. (Sánchez, 2013)

De forma análoga, es similar al argumento planteado en la jerarquía de necesidades de Maslow en la que cada individuo tiene diferentes niveles de necesidades, porque en realidad lo que es importante para algunos empleados, pueden no ser importante para los demás a pesar de que están siendo tratados por igual en la misma organización. (Sánchez, 2013)

Por consiguiente como lo indica Maslow en su libro *El Hombre Autorrealizado*, cada uno de nosotros posee una naturaleza interna de base esencialmente biológica, que hasta cierto punto “natural”, intrínseca, innata y, en un cierto sentido, inmutable o inmutante; la naturaleza interna de cada personas es en parte privativa suya y en parte común a la especie; es posible estudiar científicamente la naturaleza interna y descubrir cómo es (no inventar si no descubrir); esta naturaleza interna, en la medida en que nos es conocida hasta el momento, no parece ser intrínseca, primordial o necesariamente preverse. Las necesidades básicas (vida, inmunidad y seguridad, pertenecía y afecto, respeto y autorrealización), las emociones humanas básicas y las potencialidades humanas elementales, son según todas las apariencias, neutrales, pro morales o positivamente “buenas”. (Maslow, 1973)

Según Maslow, los seres humanos tenemos necesidades básicas que debemos suplir diariamente, unas pueden ser más importantes que otras según el individuo y según el entorno del que se rodea; el indica que “la naturaleza interna es buena y neutra y no mala, y es conveniente sacarla a la luz y cultivarla que intentar ahogarla”, por tal razón nuestro ser, nuestra razón, nuestra forma de pensar, si de alguna manera la encontramos y se le permite actuar como guía de nuestras vidas dice “ nos desarrollaremos saludables, provechosa y felizmente”; esta naturaleza interna es fuerte, dominante e inequívoca como el instinto de un animal. Es débil, delicada, sutil y fácilmente derrotada por los hábitos, presiones sociales y las actitudes erróneas a su respecto. (Maslow, 1973); si esta naturaleza los seres humanos no la saben manejar probablemente se enfermarán, se decaerán y no rendirán igual, en consecuencia los problemas, mentales, enfermedades evidentes y silenciosas, los problemas familiares y con el mundo exterior saldrán a la luz y será difícil autodesarrollarse.

En este sentido es que surgen algunas preguntas asociadas a las necesidades de las personas y a la satisfacción de las mismas por parte de las empresas: ¿Cómo satisfacer las necesidades de los trabajadores a costos razonables para la empresa?, ¿cómo lograr que suplir esas necesidades, se configuren no como un costo, sino como un modelo de inversión organizacional?, ¿cómo no sobrepasarse en las exigencias al personal sin sacrificar los resultados a los que aspira la organización?, ¿cómo aumentar la satisfacción de las personas ante su trabajo?, ¿cómo aumentar sostenidamente la productividad de las personas?, ¿cómo alinear las expectativas personales –subjetivas con los propósitos organizacionales? Estas son algunas de las preguntas que con frecuencia las áreas de recursos humanos y los empleados de las empresas realizan de cara a la calidad de vida Laboral (CVL). (Sánchez, 2013)

Calidad de vida en el trabajo se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral (Vélez, 2010). Su finalidad básica es crear un ambiente excelente para los empleados y que contribuya a la salud económica de la organización (Guizar, 2008). Por tal razón como lo indica Almudena (2002) La CVL es el resultado de la actuación de un individuo socializado por, para y en el trabajo (en un entorno organizacional), un individuo que se comporta y se relaciona en un contexto significativo y determinado, su entorno socio-laboral específico (Blanco, 1985; Agulló, 1997; Fernández Ríos, 1999) citado por (*Almudena Segurado Torres, 2002*)

La vida laboral se ve afectada no solamente por factores intrínsecos al entorno de trabajo, sino también por todo lo que acontece en otras áreas extra laborales que conforman la cotidianidad de los individuos (la familia, los amigos, la red de contactos, el ocio y el tiempo libre). Esta interdependencia da lugar a una estrecha vinculación entre lo laboral y lo extra laboral que, además de condicionar la calidad de vida laboral, también determina los modos de vida y el estatus social de los individuos. (*Almudena Segurado Torres, 2002*)

Muchos investigadores, se refieren a la CVL, asociándola con la productividad: refiriendo conceptos como: "Máximo rendimiento sostenible" (Holbeche, 2006; citado por Ramstad, 2009), "Productividad sostenible" (Huzzard, 2003; citado por Ramstad, 2009) o "Sistemas de trabajo sostenibles" (Docherty, 2002; citado por Ramstad, 2009). Argumentan que la productividad sostenible no viene a costa del bienestar del empleado y que el objetivo del desarrollo organizacional es hacer el trabajo y las operaciones agradables desde el punto de vista del empleado. A la larga, puede ser difícil mantener el buen crecimiento de la productividad sin un desarrollo favorable en la Calidad de Vida Laboral y viceversa (Ramstad, 2009). Citado por (Sánchez, 2013)

Mehdi y Mehdizadeh (2010) argumentan que Calidad de Vida Laboral es uno de los métodos más interesantes para crear motivación y es una manera importante para el enriquecimiento del trabajo con prioridades en un salario justo, oportunidades de crecimiento y promoción, y mejora continua del rendimiento del personal. Para superar la insatisfacción y hacer el trabajo interesante, (Rose, Beh, E. Idris, 2006) expresan que los programas de Calidad de Vida Laboral benefician la actitud y la gestión para resolver problemas relacionados con el trabajo, la construcción de la cooperación, la mejora de los entornos de trabajo, la reestructuración de las tareas y la gestión de recursos humanos y pagos. El resultado indica que hay tres variables exógenas que son significativas: la satisfacción profesional, el reto profesional y el equilibrio entre carrera y Calidad de Vida Laboral. (Rose, Beh, E. Idris, 2006)

La vida laboral se ve afectada no solamente por factores intrínsecos al entorno de trabajo, sino también por todo lo que acontece en otras áreas extra laborales que conforman la cotidianidad de los individuos (la familia, los amigos, la red de contactos, el ocio y el tiempo libre). Esta interdependencia da lugar a una estrecha vinculación entre lo laboral y lo extra

laboral que, además de condicionar la calidad de vida laboral, también determina los modos de vida y el estatus social de los individuos. (*Almudena Segurado Torres, 2002*)

La búsqueda de una mejor calidad de vida en el trabajo conlleva el intento de hacer compatibles los intereses de la organización (objetivos y metas organizacionales) con las demandas y expectativas de sus miembros que, como individuos psicosociales, tienen necesidades e intereses particulares que deben verse satisfechos (desarrollo personal y profesional, satisfacción y motivación, formación continuada, empleabilidad. (*Almudena Segurado Torres, 2002*)

La calidad de vida en el trabajo no se refiere únicamente a las condiciones físicas del lugar de trabajo ni tampoco a la subjetividad de un colectivo de trabajadores, sino que se define y se materializa en la relación dialéctica que el individuo mantiene con su ambiente de trabajo. Fruto de esta interacción el individuo construye y modifica su lugar de trabajo y es este carácter interactivo el que le permite desempeñar su rol como trabajador (que, por ende, afectará a su papel y estatus como agente social) (*Almudena Segurado Torres, 2002*)

La salud laboral es la relación que se da entre salud y trabajo, la cual, dependiendo de la dirección que tome positiva o negativa, puede ser virtuosa o viciosa. Se trata de que unas adecuadas condiciones de trabajo repercutan en una adecuada salud laboral, lo cual a su vez desencadenará un alto desempeño y calidad en el trabajo. Si, por otra parte, la relación es negativa, condiciones inadecuadas de trabajo, o incluso la ausencia de éste, puede desencadenar trastornos tanto físicos como psicológicos, accidentalidad y hasta la muerte (Benavides, Ruiz y García, 2000) citado por (Verónica Andrade Jaramillo, 2008)

La calidad de vida y todas las categorías que encierra, se ve afectada en muchas ocasiones por enfermedades, estrés, trastornos y cuando su trabajo traspasa la dimensión, de un objetivo del

ser humano a ser una obsesión, puede llegar a ser contraproducente y afectar gran parte de la vida. Por tal razón se debe analizar si algunos de los trabajadores de la organización padecen o han padecido de algún tipo de enfermedad, de tal forma se podrán identificar causas y se podrá mostrar alternativas que mejoren su entorno laboral, con todo esto se ven afectadas en gran parte las condiciones de trabajo en su centro, generando enfermedades producidas por el trabajo, trastornos digestivos que se ven reflejadas en el trabajador y en muchas ocasiones sin tener la causa de la misma.

La relación trabajo-salud traspasa entonces las fronteras de las consecuencias o implicaciones directas de las actividades que se realizan en el rol laboral desempeñado; el trabajo implica también funciones psicosociales ampliamente estudiadas por diversos autores, que van desde el acceso a circuitos de consumo, pasando por las oportunidades de aprendizaje, el desarrollo de creatividad, la estructuración del tiempo de la vida de las personas, entre otros, hasta llegar a la propia identidad de la persona que trabaja (Luque, Gómez y Cruces, 2000)
Citado por (Verónica Andrade Jaramillo, 2008)

Trabajar comporta una determinada forma de interactuar económicamente con cosas, herramientas e informaciones y muy especialmente con personas, grupos y organizaciones. En las sociedades contemporáneas, constituye la principal fuente de provisión de los medios objetivamente necesarios para la supervivencia material y también de los recursos subjetivos requeridos para el desarrollo moral, político, cultural y psicológico. Por ello, la actividad laboral ocupa una parte importante del escenario y del tiempo cotidiano de las personas y familias, ciudades y naciones, funcionando como piedra angular del orden y la integración sociales y también como factor determinante de la salud, la calidad de vida y el bienestar subjetivo (Blanch, 2003; 2007; Warr, 2007). (Blanch, 2011)

Los principales objetivos de la salud laboral son la conservación del bienestar físico, social y mental en relación con las condiciones de trabajo; el control de estas condiciones, a fin de garantizar una seguridad total en el trabajo y la compatibilidad del ambiente laboral con las capacidades de cada trabajador (Benavides, Ruiz y García, 2000); identificar y eliminar o modificar los factores relacionados con el trabajo que ejerzan un efecto perjudicial para la salud del trabajador, así como potenciar aquellos con un efecto beneficioso para la salud y el bienestar del mismo. A su vez, se considera el tratamiento y la rehabilitación del trabajador que ha sufrido un problema de salud (García, Benavides y Ruiz-Frutos, 2000) citado por (Verónica Andrade Jaramillo, 2008)

Muchas investigaciones se han centrado en las manifestaciones clínicas del estrés, es decir, en el estrés negativo o destres, encontrando fuerte relación con la patología psicosomática que afecta en gran medida la calidad de vida y las distintas áreas de funcionamiento social, familiar, académica, laboral de las personas que lo experimentan (Hernández, Romero, González & Rodríguez- Albuín, 1997). (Hernández L. R.-A.-b., 1997).

Prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos, en su empleo, contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad (OIT, 2003) citado por (Verónica Andrade Jaramillo, 2008)

Entre los riesgos laborales de carácter psicosocial de especial relevancia en la actualidad se encuentra el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), una de las principales causas de accidentabilidad y absentismo entre los profesionales de servicios. Este fenómeno es uno de los principales objetos de estudio de la Psicología, como lo demuestra el hecho, entre otros, de que

la “Society for Industrial and Organizational Psychology” (SIOP), una de las más prestigiosas asociaciones internacionales de psicólogos del trabajo y de las organizaciones, haya incorporado a sus áreas de interés el término “burnout” (quemarse por el trabajo) concediéndole un estatus similar al de otras áreas o temas de estudio relevantes para la psicología del trabajo y de las organizaciones como son el absentismo, los procesos grupales, la selección de personal, la cultura y el clima organizacional, el estudio de las competencias y actitudes en el lugar de trabajo, la evaluación de personal, el análisis de puestos, los estudios sobre liderazgo, el desarrollo organizacional, etc. (GIL-MONTE, 2003)

El síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los trabajadores a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional. (GIL-MONTE, 2003)

Se considera que el agotamiento emocional parece ser el núcleo más consistente del síndrome de burnout. Supone una “carga” en nuestra vida afectiva que va a expresarse con síntomas de la esfera psicopatológica más que de la esfera somática. Según este punto de vista, las búsquedas que se hacen encaminadas a asociar el agotamiento emocional con trastornos somáticos, podrán señalar sólo un reflejo inespecífico de este padecimiento. (Canti, 2003, P.233)

De lo opuesto del burnout, pero de igual manera apareciendo como una consecuencia de las labores realizadas diariamente en la organización aparece el término engagement, este concepto aparece en los años 90 y se refiere al compromiso percibido entre los empleados y la organización. Se trata de un concepto que se utiliza inicialmente con relación al empleo, donde

se caracteriza por un estado de energía, involucramiento y eficacia, respectivamente, de tal modo que ambos conceptos parecieran estar situados en los extremos de un mismo continuo. (maslach etal,2001). Citado por (Alexandra Serrano Flores, 2015)

La erosión de estados iniciales de engagement en estados de burnout pareciera responder a la interacción de seis dimensiones: carga de trabajo, nivel de control sobre la tarea, recompensas, conexión positiva con la comunidad laboral, justicia y equidad en el ambiente laboral y congruencia entre los valores personales y los valores organizacionales; y pueden estar referidos a todos los ámbitos laborales, incluyendo los pre-ocupacionales. (maslach etal,2001). Citado por (Alexandra Serrano Flores, 2015)

El engagement es un constructo motivacional que se desarrolla en tres dimensiones: vigor, es el componente conductual, definido como altos niveles de energía, resiliencia, persistencia frente a las dificultades y voluntad para realizar el trabajo, se trata del componente conductual; dedicación: es el componente afectivo, definido como el sentido de significancia, orgullo, entusiasmo, inspiración y reto frente al trabajo; absorción: es el componente cognitivo, definido como una alta concentración y profundo involucramiento en el trabajo, que resulta en la impresión de “que el tiempo pasa demasiado rápido” (Alexandra Serrano Flores, 2015)

Todo mal hábito o mala práctica de cualquiera labor que se realice repetitivamente, llegará a ser un mal estado físico, mental, su rendimiento será bajo, por lo que se dice que todo en exceso es malo, y esto pueden desatar importantes enfermedades y de esta forma llegar afectar a el entorno que nos rodea, y a las personas que lo aprecian.

La salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores son de fundamental importancia para los involucrados y sus familias, de igual manera, para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas y, por ende, para las economías de los países y del mundo.

Según los cálculos actuales, dos millones de hombres y mujeres fallecen anualmente como consecuencia de accidentes de trabajo y enfermedades o traumatismos relacionados con el trabajo. (Organización mundial de la salud, 2010)

Así mismo, se calcula que cada año se producen 160 millones de casos nuevos de enfermedades relacionadas con el trabajo; Además el, 8% de la carga global de las enfermedades provenientes de la depresión es actualmente atribuida a los riesgos ocupacionales.

Estos datos, recopilados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), solo abarcan las lesiones y enfermedades que se producen en los lugares de trabajo registrado, perteneciente al sector convencional de la economía. (Organización mundial de la salud, 2010)

En muchos países la mayor parte de los trabajadores pertenece al sector no convencional, en el que no se lleva ningún registro de los traumatismos o las enfermedades relacionadas con el trabajo, y mucho menos se ejecutan programas dirigidos a prevenir este tipo de problemas. Por lo tanto, ocuparse de esta carga de morbilidad es enorme, su costo económico y la pérdida a largo plazo de recursos humanos provocados por la insalubridad de los lugares de trabajo es un reto formidable para los países, los sectores económicos, los responsables de las políticas de salud y los profesionales. (Organización mundial de la salud, 2010)

Un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar, de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad, es decir un bienestar físico y bienestar mental se refiere a una buena adaptación del individuo al medio y a sus circunstancias.

De todas estas circunstancias se ve envuelta la motivación de los trabajadores hacia sus organizaciones y labores a desempeñar; “el estado motivacional, las personas sanas han

satisfecho suficientemente sus necesidades básicas de seguridad, entrega, amor, respeto y auto-estimación, de tal modo que ahora se sienten motivadas primordialmente por tendencias conducentes a la autorrealización (definida como realización creciente de las potencialidades, capacidades y talentos; como cumplimiento de la misión o llamada, destino, vocación; como conocimiento y aceptación más plenos de la naturaleza intrínseca propia y como tendencia constante hacia la unidad, integración o sinergia, dentro de los límites de la misma).

Bienestar social y laboral

El bienestar es un aspecto importante para la vida de las sociedades y del individuo en particular. Este es un concepto cuya complejidad permite que haya diversas formas de abordarlo muchas veces a conveniencia de cada una de las organizaciones, (Sen, 1987).

En el pasado ha estado fuertemente ligado a los ingresos y más comúnmente a la presencia de medios adecuados. Solo recientemente se ha atribuido mayor importancia al bienestar (“well being”) como la cualidad de obtener satisfacción a través del disfrute de los recursos disponibles, y no solo de su mera posesión. (Palomba, 2002)

El bienestar marcará la forma de relacionarse y la forma de actuar frente a determinadas situaciones y ante las personas; por una parte, todo lo que genere en el individuo bienestar será replicado debido a la sensación placentera que este genera sin necesidad de la presencia de una recompensa o un castigo. Entonces, el bienestar no debe abarcarse solo como una experiencia física sino también debe incluirse un componente racional y reflexivo que den la posibilidad de la capacidad para establecer la “cantidad” de placer que ha recibido o no al realizar determinado acto (Huertas, 2009).

Con lo anterior se puede decir que el término Bienestar Social y Laboral ha sido abordado para designar “el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades económicas, sociales y culturales de los trabajadores y empleadores, que influyen como elemento importante dentro de la organización a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social”. (VIGOYA: 2002:25)

El bienestar laboral y social no es algo que ya venga establecido o predeterminado, cada compañía y cada líder son encargados según sus necesidades identificar la mejor forma para que sus colaboradores se sientan a gusto en el trabajo que realizan, donde se puedan desarrollar en sus labores y puedan satisfacer sus necesidades básicas y que las condiciones como laboran sean dignas y justas como parte de una sociedad y con los derechos que tienen como seres humanos y le proporcionen tener una calidad de vida laboral justa.

A inicios del siglo XX, el concepto de Bienestar Social comienza a tener importancia, inspirado además en las teorías sobre la economía de Bienestar (Schumpeter, Keynes y Myrdal) que precisan, que el Estado de Bienestar se asienta en dos pilares fundamentales: en las políticas estabilizadoras y de regulación, de una parte, y en las políticas orientadas a la redistribución de la renta o política de bienestar social, de otra. Por lo tanto, sin la democratización en las relaciones laborales y políticas, este estado no hubiera podido encaminarse hacia la redistribución de los medios distribuidos por la sociedad civil. (Rodriguez, 2007)

De tal forma el bienestar laboral, está relacionado con las experiencias que son atravesadas por los sentimientos y sensaciones que son placenteras; este marcará la manera en que se actúa y se relaciona en determinadas situaciones, y todo lo que genera en las personas bienestar se relacionará con sentimientos placenteros que se dan sin la presencia necesaria de una recompensa o un castigo (Huertas, 2009). Por otro lado, el bienestar laboral, se da de forma

permanente y participativa, y pretende ante todo favorecer el desarrollo integral de los trabajadores; dentro de esto se incluye mejorar la calidad de vida tanto del trabajador como de su familia, para poder aumentar los niveles de satisfacción, identificación y eficiencia en su trabajo. Vegoya (2002) citado por (Lindy Pinzón Mejía; ManiraDiaz Granados Guerra; Fanny T. Mantilla Vásquez.)

Los objetivos del bienestar laboral deberán estar basados en la responsabilidad que tienen las organizaciones por elevar el bienestar de sus trabajadores y familiares, satisfaciendo sus necesidades hasta donde sea posible. De tal forma, la empresa debe esperar como consecuencia de los esfuerzos por mejorar el bienestar de sus colaboradores, resultados que mejoren su operación como: disminución de la rotación del personal y el ausentismo; reducción de quejas y mejora en el clima organizacional dando un giro a su cultura, de tal manera que el entorno de la organización sea ameno y digno para sus colaboradores teniendo como ganancia la satisfacción y el mejor desempeño de las personas. (Aponte, 2006)

Se habla de clima organizacional, ya que en la actualidad las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal son el factor más importante que permite el logro de los objetivos empresariales. Dentro de este campo existen procesos que intervienen, tales como: capacitación, remuneración, condiciones de trabajo, motivación, etc. Con esto se demuestra que el factor humano constituye un elemento vital para el desarrollo de los procesos de cualquier organización. Estudios sobre el comportamiento humano han demostrado que cuando un empleado se siente satisfecho y motivado alcanza un desempeño superior en la realización de su trabajo. (Misión, 2009)

“El clima interpersonal y psicológico que existe en las organizaciones representa factores significativos que influyen en el comportamiento y en la actitud del

personal. El aspecto más crucial del clima organizacional es la relación entre el empleado y sus superiores. A través de las relaciones se puede llegar a explicar el clima de las organizaciones y su grado de influencia sobre los empleados”. (Robbins, 2003)

Se considera que las organizaciones como un entorno psicológicamente significativo han llevado a la formulación del concepto de clima organizacional, este concepto de gran importancia radica en las personas, tanto en su conducta como en sus sentimientos. Cuando los individuos aluden a su medio laboral, frecuentemente utilizan la palabra clima; su uso en el lenguaje diario permite entender que este concepto lo consideran importante para ellos en su interacción laboral. Según los investigadores los elementos básicos del constructo clima organizacional, son atributos o conjuntos de atributos del ambiente de trabajo. (Margarita Chiang Vega, 2010), Koys y DeCotis (1991) señalan que estudiar el clima en la organizaciones ha sido difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles; sin embargo se ha producido un avance considerable en cuanto al concepto de clima como constructo (Schneider y Reichers, 1983) citados por (Margarita Chiang Vega, 2010).

La estructura organizacional, produce un clima organizacional con propiedades propias, es decir el clima es una manifestación objetiva de la estructura de la organización que los individuos encuentran y perciben. Por tanto, el clima de la organización es resultado de las percepciones comunes de los miembros que tienen contacto con una estructura organizacional común. Así, el clima organizacional resulta de las percepciones comunes de los miembros que están expuestos a una estructura organizacional común. (Margarita Chiang Vega, 2010).

Por lo tanto, el clima organizacional es una propiedad de la organización, un conjunto de variables que la describen. Los aspectos objetivos del contexto son: el grado de formalización, de

centralización, la tecnología, el tamaño, el lugar físico, etc. Estas características constituyen lo que se puede llamar estructura organizacional y donde se encuentra, según este enfoque, el origen del clima. (Margarita Chiang Vega, 2010).

Por lo anterior, se debe saber la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, la crítica más fuerte y fundamentada que se plantea en la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral (Johannesson, 1973) se deriva principalmente de la construcción de cuestionarios de clima a partir de otras ya existentes de satisfacción. Entre las dos no existirá solapamiento, dada la naturaleza descriptiva más que evaluativa del clima, mientras que la satisfacción es una respuesta afectiva evaluativa de aspectos del trabajo. (Margarita Chiang Vega, 2010).

En su contexto, la organización comprende varios componentes, que se forman para crear un conjunto social y económico, como se mencionó anteriormente, se ve la Cultura como un concepto que se ha desarrollado con fuerza; se ha cuestionado si clima y cultura son conceptos que se solapan o, son diferentes; o si cultura es otro termino para designar el clima, es necesario una revisión teórica (Erickson, 1987) citado por (Margarita Chiang Vega, 2010).

El clima se desarrolla a partir de la psicología social y de la interacción persona/situación, mientras que la cultura emergió de interacción simbólica. El interaccionismo requiere una unidad social y la experiencia compartida. Por tanto, un individuo solo no puede poseer una cultura aunque si puede tenerla su grupo u organización de trabajo. Un elemento dominante de la cultura es el consenso o los valores y creencias compartidas (Becker y geer,1970; (Louis, 1983). No todas las unidades sociales tienen una cultura, pues las organizaciones nuevas, en transición, o con conflictos de estructuras y de rol, pudieron carecer de creencias y valores comunes entre sus miembros. (Margarita Chiang Vega, 2010).

Por lo anterior, en la vida de los individuos se debe dar una motivación para actuar, crear, y realizar las labores diarias, ya sean en el trabajo, en la vida personal, y de esta forma cumplir con las metas y objetivos; monetariamente, con reconocimiento, etc., por estas y otras razones se puede hablar de sueldo el cual se utiliza para especificar la cantidad mensual en efectivo que los empleados reciben sobre la base de un mes de trabajo. Generalmente, este elemento es la parte más significativa de los pagos, en efectivo y periódicos, que el empleado recibe, por lo que resulta fundamental que la empresa tenga elementos técnicos para determinar el nivel de sueldos de su personal, entre otros motivos porque el mismo es el que le permite atraer, conservar y motivar con eficacia al personal que exige el negocio de la empresa. Cabe mencionar que, al menos en teoría, con el sueldo normalmente se está reconociendo el desempeño que las personas ya han demostrado en el pasado. (Hernández, 2014)

El concepto de incentivo se utiliza para designar cualquier cantidad de dinero contingente, es decir, condicionada, que recibe el personal cuando se cumplen ciertas condiciones predefinidas; por ejemplo, los bonos que se conceden por alcanzar cierto nivel de productividad, los incentivos que por lo regular se proporcionan a los vendedores por cumplimiento de sus cuotas de ventas, o los bonos que algunos gerentes reciben cuando cumplen metas de desempeño previamente negociadas. A diferencia de los sueldos, que remuneran el desempeño demostrado y por consecuencia pasado, la empresa puede utilizar los incentivos para estimular el interés del personal por lograr mejores resultados en el futuro y moldear ciertas características distintivas o comportamientos que el empresario considere deseables; por ejemplo, un cierto estilo gerencial o determinados hábitos de trabajo. (Hernández, 2014)

La administración de la compensación es un proceso gerencial clave en la empresa y, como tal, representa un instrumento muy valioso que se utiliza para alinear a la organización, sus

integrantes y la cultura de trabajo con la estrategia del negocio. Administrar la compensación exige, por una parte, que tanto la dirección general como los responsables de recursos humanos precisen las intenciones que se persiguen con las decisiones relativas a los sueldos, los incentivos, en caso de que existan, y las prestaciones y, por otra parte, que cuenten con un conjunto de conceptos, principios e instrumentos analíticos que les permitan tomar eficazmente esas decisiones. (Hernández, 2014)

Si se habla de la eficacia de un enfoque o procedimiento específico, para tomar las decisiones relacionadas con la compensación de personal, primero es necesario plantearse cuáles son los objetivos que se persiguen con la administración de la compensación. Por consiguiente, se debe tener en cuenta tres propósitos básicos que debe procurar tener un proceso eficaz de la compensación, la equidad interna, competitividad externa y estimular niveles superiores de desempeño del personal. (Hernández, 2014)

Junto a la calidad de vida laboral, que interfiere así mismo en el clima organizacional y replica en un tema que tiene en mayor medida que ver con el manejo y el camino de la organización como lo es el liderazgo, ya que este tiene una influencia sobre la eficacia, eficiencia y competitividad de las organizaciones pues ellos ejercen influencia sobre la motivación, compromiso y la cohesión de equipos de trabajo, entre muchos otros procesos, por lo que resulta importante estudiar cómo se manifiesta la relación de aquellas prácticas de liderazgo con la CVL y, por ende, con la atención que este personal brinda (Martínez, Gallo, Albores & Márquez, 2012).

Los líderes de ahora deben estar preparados para todos los cambios, que con la globalización, la sociedad y las nuevas tecnologías han revolucionado las organizaciones y deben ser capaces para competir con innovación, motivación y forma de afrontamiento con las

diferentes e imprevisibles situaciones que se presentan, sus conceptos y significados a medida que evoluciona el desarrollo humano van modificándose.

Por tal razón los gerentes (líderes) de la organización se dan cuenta del influjo que la motivación, el liderazgo y otros factores psicológicos ejercen sobre el rendimiento laboral. Este aspecto de la administración de negocios ha cobrado más valor en el mundo del trabajo, junto con el reconocimiento de la repercusión del ambiente organizacional en que se realiza el trabajo. (Gomez C. A., Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes, 2002)

Uno de los procesos que genera mayor impacto en las organizaciones en la actualidad, es la dirección de empresas, que tiene su base en la perspectiva de qué si los trabajos y las organizaciones se planifican, organizan y controlan de manera apropiada, aumenta el desarrollo integral de los miembros de la organización, así como la productividad de la misma. Esto implica que se necesitan personas con capacidades de gerencia que aprendan a utilizar las habilidades del personal, que sean capaces de comunicarse, tomar decisiones, resolver conflictos, dirigir, crear un ambiente motivador y positivo que promueva en el empleado la consecución de las metas corporativas, esto es, liderazgo efectivo (Donnelly, Gibson & Ivancevich, 1996; Robbins, 1999). Citado por (Gomez C. A., Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes)

Según Culligan (1986), históricamente han existido cinco edades del liderazgo: Edad del liderazgo de conquista: durante este periodo, la principal amenaza era la conquista. La gente buscaba al jefe omnipotente, el mandatario despótico y dominante que prometiera a la gente seguridad a cambio de su lealtad y sus impuestos, Edad de liderazgo comercial: a comienzos de la edad industrial, la seguridad ya no era función principal del liderazgo. La gente comenzaba a buscar a aquellos que pudieran indicarles cómo levantar su nivel de vida, Edad de liderazgo de organización: durante este periodo se elevaron los estándares de vida y eran más fáciles de

alcanzar; la gente empezó a buscar un sitio donde pertenecer. El significado del liderazgo se convirtió en la capacidad de organizarse, Edad del liderazgo de innovación: a medida que se incrementaba la tasa de innovación, con frecuencia los productos y métodos se volvían obsoletos antes de salir de la junta de planeación. La edad de la organización había creado un vehículo que estaba fuera de control, innovadores y podían manejar los problemas de la creciente celeridad de la obsolescencia. Citado por (Gomez C. A., pág. 2000).

Teniendo en cuenta las edades por las que ha evolucionado y cambiado la palabra liderazgo, en un siglo donde muchas organizaciones entran a competir con los mercados locales y unas de ellas traen su personal de otros países, lo cual los profesionales, personas y líderes que se mueven en el ámbito empresarial deben tener la capacidad de competir y llevar una organización al éxito, será pertinente hablar de cómo debe ser un líder organizacional y el por qué se necesitará en el ámbito empresarial.

Liderazgo Organizacional

Se puede decir que el liderazgo de un equipo es un poco más complicado que liderar uno a uno, y más liderar una organización entera es más difícil que liderar un solo equipo, ya que el liderazgo organizacional consiste en liderar el cambio y el cambio puede ser caótico y desordenado. (Blanchard, 2007).

Con base en lo anterior podemos decir que en gran parte los líderes organizacionales sobresalen en periodos de crisis y en la superación de ella. El líder no es el artífice del cambio, es la organización como un todo. Ya que la organización es un conjunto y quien determina el cambio y también es ella misma quien la rescata en los tiempos de crisis. (Arango, 2007).

Para que pueda existir el líder, se puede decir que es para despertar en la organización un sentido de insatisfacción constructiva con el presente o con el futuro. Para ayudarle a la organización a entender lo que está pasando y lo que puede pasar, para ayudar a la organización a llevar a cabo las acciones necesarias para recuperar el rumbo hacia el futuro. El líder debe ayudar a entender y actuar, pero no la puede sustituir. (Arango, 2007)

Segmentos Generacionales

Por medio de la investigación que se ha realizado a profundidad en la organización, se ha evidenciado que la mayoría de los colaboradores se encuentran en un rango de edades de 20 a 33 años, generación milenials. La teoría generacional nos dice que el contexto histórico en que los individuos viven su infancia y adolescencia tiende a imprimir en estos una serie de valores, actitudes e inquietudes comunes que marcan un punto de inflexión en el carácter del conjunto de la sociedad cuando llegan a la edad adulta. Sobre esta premisa, Strauss y Howe acuñaron el termino milenials para referirse a los nacidos en esa etapa de prosperidad relativa que cubre las dos últimas décadas del siglo pasado. (Ortega, 2014)

Por consiguiente, desde hace ya al menos una década, este grupo etario, conocido como “Millennials” o “Generación Y”, ha sido objeto de diversos estudios desarrollados en Estados Unidos y Europa, lugares en los que los estudios generacionales son tradicionales. El interés que motiva las investigaciones que tienen como objeto a esta generación se relaciona principalmente con las diferencias que presentan en cuanto a sus valores, creencias y estilos de trabajo y aprendizaje con respecto a las generaciones anteriores; ven a la educación como una mercancía para ser adquirida y consumida, esperan que el aprendizaje y el trabajo sean fáciles y divertidos. Prefieren la práctica a la teoría, las actividades grupales a las individuales y la información

digital a los libros. Más aún, estos estudios muestran que los jóvenes muestran poca habilidad para resolver problemas, para mantener la atención o para hacer planes a largo plazo.

(Tagliabue, 2011)

Es una generación a priori muy prometedora, pues es la mejor preparada de la historia y se caracteriza en términos generales por aceptar el cambio tecnológico y la globalización como algo natural y positivo. Y sin embargo, en los que puede ser una anomalía en la historia, el ciclo de los babyboomers va a durar más de lo que cabría esperar porque el talento de los jóvenes no está encontrando suficientes oportunidades para brillar por sí mismo; la incorporación de los primeros grupos de edad a la función productiva está siendo muy problemática, especialmente en países con altas tasas de desempleo. (Ortega, 2014)

Con lo anterior, se ha dicho que los millennials se consideran como la mejor generación de trabajadores, con unas características y actitudes como lo son, el que están acostumbrados a desenvolverse en entornos virtuales, algo que es especialmente útil para empresas punteras y globales; son unos apasionados de las nuevas tecnologías, pueden desarrollar habilidades técnicas y adaptarse a los cambios muy rápido; son más tolerantes y abiertos, funcionan mejor en ambientes multiculturales; muestran una mayor preocupación por el impacto que tendrá la actividad de la empresa en la sociedad; y tienen una mentalidad más emprendedora, no buscan empleos fijos y muestran menos miedo al fracaso. (Ortega, 2014)

El anterior recorrido por las diferentes variables que conforman la calidad de vida laboral, nos da paso a revisar el diagnóstico realizado en la organización, y de esta forma poder intervenirlas, con el propósito de mejorar el entorno laboral y personal de los colaboradores de la compañía, de igual forma ser un puente para que la gerencia tenga en cuenta y vea las necesidades de ser y hacer bien las cosas en el cumplimiento de unos objetivos comunes.

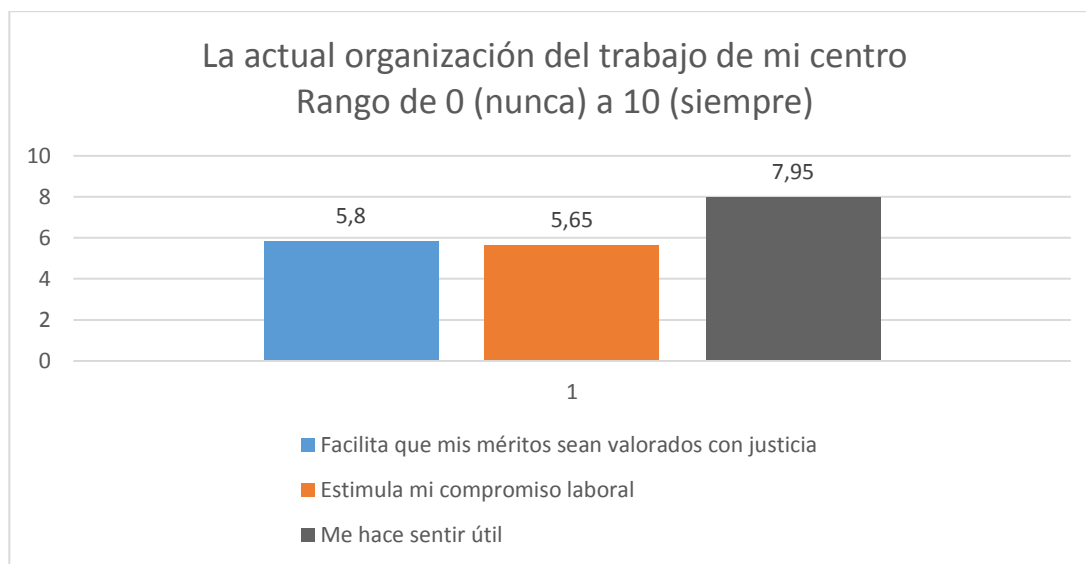
A continuación se incluyen algunas graficas de los hallazgos mas relevantes, los cuales se tienen en cuenta para la propuesta de intervención, se tomo los datos los cuales fueron calificados con mayor puntuación, para fortalecer esas cualidades que brinda la organización, y en los que se tienen que trabajar para el mejoramiento continuo de la misma.

Gráfica 4.- Condiciones de trabajo



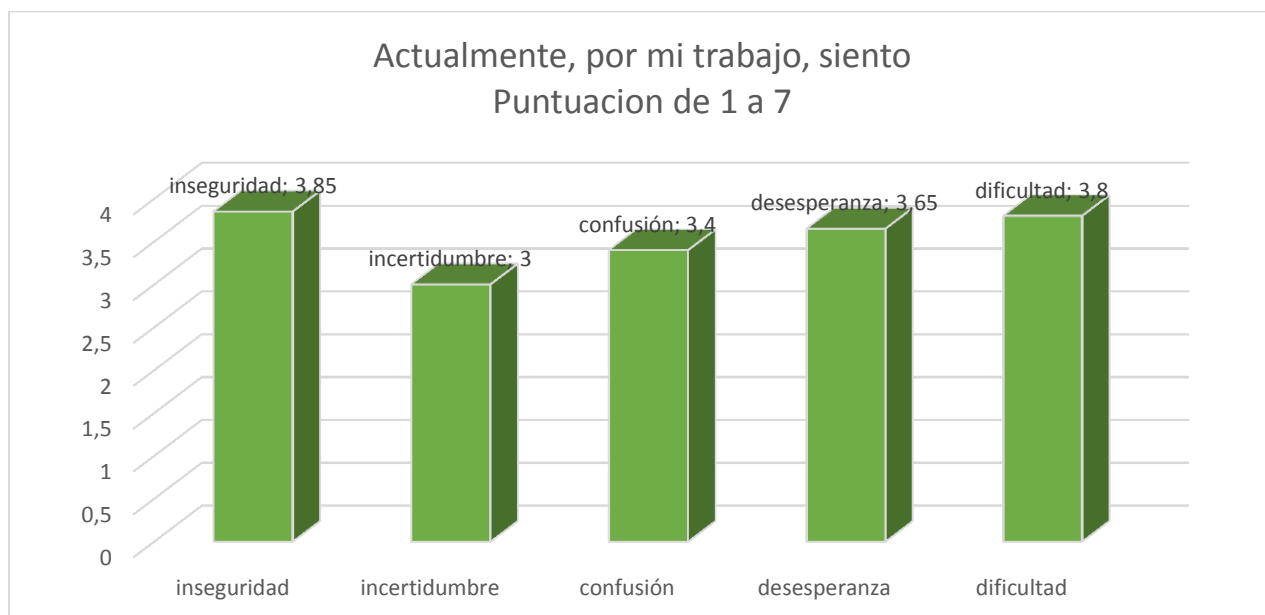
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 5.- La actual organización



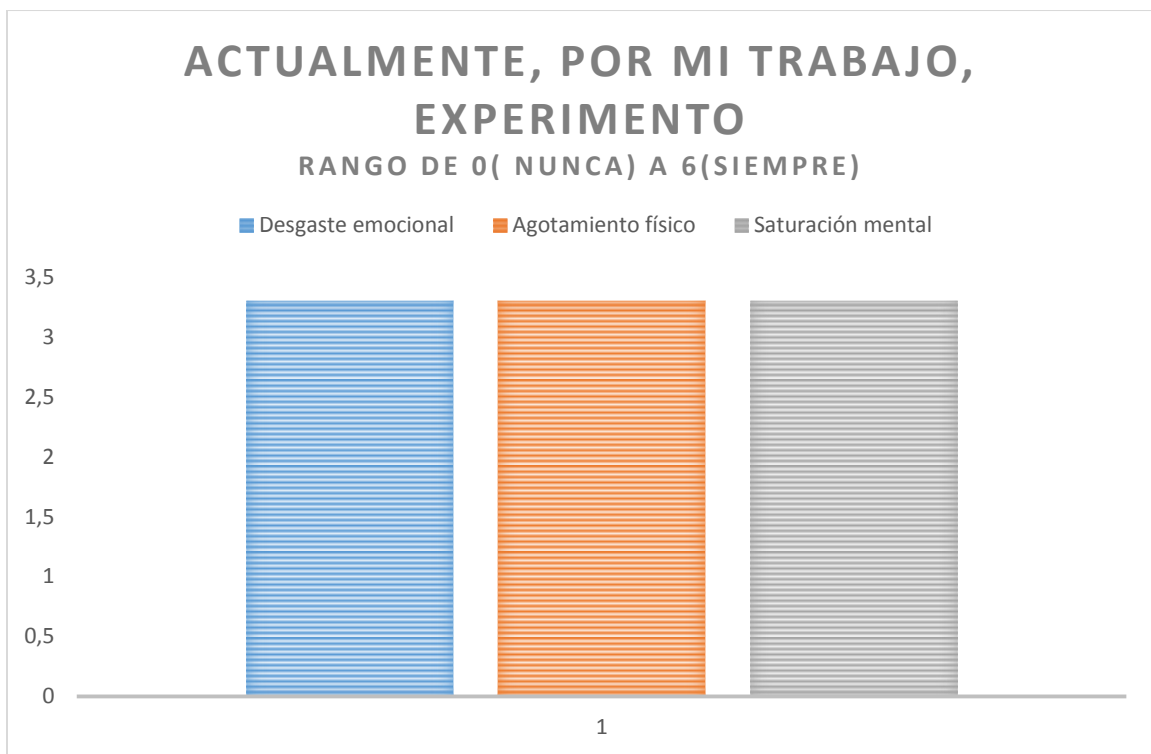
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 6.- Siente por el trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 7.- Vigor



Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Se concluye en la primera parte del trabajo de grado, con el soporte metodológico, teórico y de igual forma con el instrumento ya aplicado, se confirma el problema en cuestión que existe en la organización, teniendo en cuenta que inicialmente eran comentarios sueltos de los colaboradores y percepciones de los líderes, es evidente que la calidad de vida de los trabajadores se encuentra afectada y la tensión en toda la organización, la incertidumbre que se crea por la inexistencia de una comunicación solida entre líderes y colaboradores del presente y futuro de la organización.

Como lo indica Serrano (2011) en su libro Intervención sociocomunitaria, la calidad de vida laboral es una meta y a la vez un proceso continuo para ir mejorando esa meta. Como meta, la CVL es el compromiso de toda organización para mejorar el trabajo; la creación de un entorno de trabajo y puestos con mayor implicación, satisfacción, y eficacia para las personas a todos los niveles de la organización. Como proceso, apela a los esfuerzos para lograr estas metas a través de una implicación activa de las personas dentro de la organización. (Serrano, 2011)

Se pudo identificar que los factores de motivación que inciden en la calidad de vida de los trabajadores de la empresa, afectan la participación y las actividades diarias que realizan cada uno de ellos, por tanto se encuentran falencias y desmotivación de cada uno de ellos.

Todas las teorías aplicadas en el trabajo de investigación nos invitan a ir más allá de las labores que los trabajadores ocupan en las organizaciones, que a pesar que muchas de ellas vienen de años atrás, es aplicado hoy en día con la evolución de las empresas y todo lo que está en ellas, como lo es el liderazgo y las personas como seres humanos no como maquinas que producen trabajo para el bien de unos pocos.

Con esta clase de investigaciones se aporta a la identificación de problemas por los cuales muchas empresas pasan, como lo es la falta de motivación de los empleados, las empresas donde se encuentran gerentes y altos mandos como lo serian líderes que guíen a las personas a crecer junto con los objetivos organizacionales.

Como lo indica Hernández (2014) el componente afectivo, definido como el sentido de significancia, orgullo, entusiasmo, inspiración y reto frente al trabajo; frente a lo que realizan, frente a la organización y sus dirigentes es una de las partes que motiva a el personal (Alexandra Serrano Flores, 2015) estos motivadores monetarios y no monetarios ayudan atraer, conservar y motivar con eficacia al personal que exige el negocio de la empresa. Cabe mencionar que, al menos en teoría, con el sueldo normalmente se está reconociendo el desempeño que las personas ya han demostrado en el pasado. (Hernández, 2014)

Es pertinente recalcar la importancia que es el buen trato, un equilibrio entre las relaciones laborales y personales, la salud, la motivación, los incentivos que se necesitan para que las personas trabajen con agrado y sientan gratitud, aprecio, compromiso, dedicación por la empresa que los acoge como un segundo hogar.

En la investigación se observó que es evidente que en la empresa a estudio uno de los principales problemas es económico, por este motivo se busca unas alternativas que no demanden gastos monetarios en su mayoría, si no de un trabajo conjunto, donde se incentive la motivación, los estímulos emocionales de relevancia para los colaboradores y de esta forma se vea reflejado el mejoramiento de la calidad de vida y las consecuencias positivas que esta trae para la organización.

Con la primera parte del trabajo de grado, los resultados y estudios realizados en la organización, la prioridad de intervenir es la situación de incertidumbre que tienen los

colaboradores, como se identificó en los resultados de la aplicación del instrumento ya que están en constante preocupación por el estado en que se encuentra la organización, la desinformación y la poca participación que tienen ellos en aspectos de la organización y que directamente los implica e implica su calidad de vida, el entorno personal y laboral.

Bibliografía

Aeronáutica Civil. (7 de julio de 1999)

Aerocivil. Obtenido de: [Http://Www.Aerocivil.Gov.Co/Normatividad](http://Www.Aerocivil.Gov.Co/Normatividad)

Aponte, J. C. (2006). Administración De Personal: Un Enfoque Hacia la Calidad. . Bogotá: Ecoe Ediciones.

Arango, J. S. (2007). El Liderazgo del Cambio. San Rafael, México : Panorama.

Almudena Segurado Torres, E. A. (2002). Calidad de Vida Laboral: Hacia un Enfoque Integrador desde la Psicología Social. Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España Y Portugal, 10.

Álvarez, C. M. (2005). Una Aproximación al Concepto de Cultura Organizacional . Universitas Psychologica Print Version Issn 1657-9267, 15.

Benavides, F., Ruiz, C. y García, A. (2000). Trabajo y Salud en F. G. Benavides, C. Ruiz-Frutos y A.M. García (Eds.), Salud Laboral: Conceptos y Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales (Pp. 37-48). Barcelona: Massond.

Bonilla Hernández, S. S. (2005). Evaluación De Las Prácticas De Crianza Y Su Impacto En La Calidad de vida infantil . Puebla: Tesis Licenciatura. Innovaciones Educativas. Departamento de Ciencias de la Educación, Escuela de Ciencias Sociales, Universidad de las Américas Puebla.

Blanch, M. J. (2003). Teoría de las Relaciones Laborales. Barcelona : Uoc.

Blanchard, K. (2007). Liderazgo al mas Alto Nivel . New Jersey: Norma.

Blanco, A. (1985). «La Calidad de Vida: Supuestos Psicosociales». En Mo-Rales, J.F., Blanco, A., Huici, C. y Fernández, J.M. Psicología Social aplicada. Bilbao: Ddb.

- Blanch, J. (2011). Condiciones De Trabajo y Riesgos Psicosociales bajo la Nueva Gestión.
Barcelona: Focad.
- Caqueo-Urizar, A. U. (2012). Calidad de Vida: Una Revisión Teórica del Concepto.
Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica del Gobierno de Chile
– Conicyt, A Través del Proyecto Fondecyt 11100090., 70.
- Canti, G. F. (2003). Burnout Y Trastornos Psicosomáticos. Revista De Psicología Del
Trabajo Y De Las Organizaciones , 229-235.
- Chiang Vega, M. J. (2010). Relaciones Entre Clima Organizacional y la Satisfacción
Laboral . Madrid: Rb Servicio Editoriales .
- Enciso Forero, L. E. (2004). Visión Retrospectiva, Actual y Prospectiva de la Psicología
Organizacional. Acta Colombiana Devpsióconlndoe glía 1p1s,I5c-O22l,O0g4 Ía, 18.
Explorable.Com/Es/Investigacion-Empirica. (21 De Septiembre De 2009). Explorable.Com.
Obtenido De [Https://Explorable.Com/Es/Investigacion-Empirica](https://Explorable.Com/Es/Investigacion-Empirica):
- Gomez, B. M. (1996). Evaluación de la Calidad de Vida . Gualberto Buela Casal y Col Eds, 40.
- Gómez-Vela, M., & Sabeh, E. N. (2002). Calidad de Vida. Evolución del Concepto y su
Influencia en la Investigación y la practica. Salamanca: Instituto Universitario de
Integración en la Comunidad, Facultad de Psicología, Universidad de Salamanca.
- Gomez, C. A. (2000). Liderazgo: Conceptos, Teorias y Hallazgos. Cuaderno
Hispaneoamericano de Psicología , 2(2,61), 77.
- Gómez, M. M. (2006). Introducción A la Metodología de la Investigación Científica .
Córdoba, Argentina: Brujas .
- Gómez, C. A.(2002) . Liderazgo: Conceptos, Teorías y Hallazgos Relevantes. Cuaderno
Hispanoamericanos de Psicología , 2(2), 61-77.
-

Guillen Gestoso. (Ed.) Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales. Madrid: Mc Graw Hill.

Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout Syndrome: ¿Síndrome de Quemarse por el Trabajo, Desgaste Profesional, Estrés Laboral o Enfermedad de Tomás? Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 19, 181-197.

Hernández, O. J. (2014). Administración de la Compensación, Sueldos, Salarios, Incentivos Y Prestaciones. An Juan Tlihuaca: Patria S.A.

Hernández, L. R.-A.-B. (1997). Dimensiones de Estrés Laboral: Relaciones con Sicopatología, Reactividad al Estrés Y Algunas Variables Organizacionales. Psiquis, 115-120.

Huertas, O. L. (2009). Bienestar y Trabajo; Una reflexión desde tres perspectivas Filosóficas. Bogotá: Tesis Pontificia Universidad Javeriana - Puj - Sede Bogotá Maestría en Filosofía.

Luque, P., Gómez, T. y Cruces, S. (2000). El Trabajo: Fenómeno Psicosocial. en C. Palomba, R. (24 De Julio De 2002). Calidad de Vida Conceptos y Medios. (D. D. Celade, Entrevistador) Santiago, Chile .

Maslow, A. H. (1973). El Hombre Autorrealizado. Barcelona: Kairos .

Mejía, L. P., & Guerra, M. G. (2011). Trabajo de Grado los Significados Construidos sobre El Bienestar Laboral en la Sociedad Portuaria de Santa Marta. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Psicología.

Mintzberg, H. (2002). Liderazgo . (M. E. Aparicio, Trad.) Boston : Harvard Usiness Review.

Misión, C. Y. (2009). Medicion Clima Laboral para Imf´S. Perú: Copeme

- Organización Mundial de la Salud. (2010). Ambientes de Trabajo Saludables: Un Modelo Para la Acción. Ginebra: Organización Panamericana de la Salud .
- O.I.T. Organización Internacional del Trabajo (2003). Actividades Normativas de la Oit en El Ámbito de la Seguridad y la Salud en el Trabajo: Estudio detallado para la Discusión con Miras a la elaboración de un Plan de Acción sobre dichas Actividades. 91ª. Conferencia Internacional del Trabajo. Suiza.
- Ortega, I. (2014). Millennials Inventa tu Empleo. La Rioja: Unireditorial.
- Tagliabue, R. (2011). Una Nueva Generación En La Universidad y El Trabajo: Desafíos Y Oportunidades. Revistas Gpt, 10.
- Palomba, R. (2002). Calidad De Vida Conceptos y Medidas. Santiago de Chile: Celade / División de Población, Cepal.
- Palomino Villavicencio, G. L. (1999). Reflexión sobre la calidad le Vida y el Desarrollo, Región y Sociedad, 171-184.
- Peiro, F. P. (1996). Tratado de Psicología del Trabajo (Vol. 2). Madrid: Síntesis S.A.
- Rodriguez, V. H. (2007). Bienestar Social Laboral desde la Perspectiva de Calidad de Vida A Partir De La Producción Escrita y la Percepción De Docentes Especialistas. Bogotá: Trabajo de Grado.
- Robbins, S. (2003). Comportamiento Organizacional. San Diego : Pearson.
- Rojas, R. (2002). Investigación Social . México D.F: Plaza y Baldes.
- Sampieri, R. H. (2000). Metodología de la Investigación. México : Mcgraw-Hill .
- Sánchez, D. L. (2013). Influencia de la Calidad de Vida Laboral dn Los Individuos y las Organizaciones. Artículo Universidad de la Sabana, Facultad de Psicología, 32.
-

Sanabria Rangel, P. E. (2016). Investigación en Ciencias Sociales y de Gestión: Guía Para El Desarrollo de Marcos Metodológicos y Procesos de Investigación (Working Paper). Bogotá D.C.: Universidad Militar Nueva Granada.

Sampieri, C. C. (1998). Metodología de la investigación. México D.F: McGraw-Hill Interamericana.

Schein, E. H. (2010). Organizational Culture And Leadership. San Francisco : Printbegrænsninger : Der Kan Printes 40 Sider Pr. Bog Pr. Sesión.

Silva, M. D. (2006). Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus Relaciones con La Eficacia Organizacional. Universidad de Barcelona, Psicología Social. Barcelona: Tesis

Serrano, G. P. (2011). Intervención Sociocomunitaria. Madrid: Uned

Serrano Flores, M.-F. M. (2015). Bienestar Mental, Engagement y Rendimiento Academico. Puce, 111-131.

Toro, E. E. (2004). Visión Retrospectiva, Actual y Prospectiva de la Psicología Organizacional. Bogotá: Acta Colombiana Devpsióconldoeglia 1p1s,I5c-O22l.

Touriñan, R. S. (2012). Teoría De La Educación, Metodología y Focalizacion. Oleiro, La Coruña, España: Netbiblo.

Verónica Andrade Jaramillo, I. C. (2008). Salud Laboral Investigaciones Realizadas en Colombia. Pensamiento Psicológico, 4(10), 9-25.

Visauta, B. (1983). La Calidad de Vida en el Trabajo: Un Modelo de Análisis. Universidad de Barcelona, Departamento de psicología Experimental. Barcelona: Tesis Doctoral .

Anexos

Instrumento de medición de la calidad de vida laboral en la organización de estudio.

1. Valore los siguientes aspectos de las **CONDICIONES DE TRABAJO EN SU CENTRO**

rodeando el número elegido

	Pésimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	Óptimo	
Entorno físico, instalaciones y equipamientos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		101
Recursos materiales y técnicos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		102
Prevención de riesgos laborales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		103
Servicios auxiliares (limpieza, seguridad, restauración, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		104
Compañerismo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		105
Respeto en el grupo de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		106
Reconocimiento del propio trabajo por colegas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		107
Reconocimiento del propio trabajo por personas usuarias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		108
Tiempo de trabajo (horarios, ritmos, descansos, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		109
Organización general del trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		110
Retribución económica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		111
Carga de trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		112
Calidad del contrato laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		113
Conciliación trabajo – vida privada y familiar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		114
Autonomía en la toma de decisiones profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		115
Justicia en la contratación, la remuneración y la promoción	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		116
Oportunidades para la formación continua	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		117
Vías de promoción laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		118
Participación en las decisiones organizacionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		119
Relaciones con la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		120
Evaluación del rendimiento profesional por la institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		121
Apoyo recibido del personal directivo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		122

2. La actual organización del trabajo de mi centro...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	Siempre	
Satisface mis intereses	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		201
Me exige según mis capacidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		202
Responde a mis necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		203
Encaja con mis expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		204
Se ajusta a mis aspiraciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		205
Concuerda con mis valores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		206
Facilita que mis méritos sean valorados con justicia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		207
Estimula mi compromiso laboral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		208
Me permite trabajar a gusto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		209
Me motiva a trabajar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		210
Me da sensación de libertad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		211
Me hace crecer personalmente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		212
Me permite desarrollar mis competencias profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		213
Me proporciona identidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		214
Me hace sentir útil	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		215

3. Ante las demandas de mi organización...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	Siempre	
Me adapto a la política del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		301
Asumo los valores de la dirección	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		302
Acepto que me digan cómo debo hacer mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		303
Interiorizo fácilmente las normas establecidas en mi servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		304
Me identifico con el espíritu de los cambios propuestos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		305
Aplico el protocolo ante cualquier dilema de conciencia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		306
Me ajusto a los tiempos y ritmos de trabajo fijados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	0		307

Puntúe la importancia personal que usted le da a los siguientes valores:

	Mínima	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	Máxima
Familia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	40
Trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	402
Salud	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	403
Dinero	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	404
Tiempo libre	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	405

5. Actualmente...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	Siempre
Al final de la jornada, ya he terminado todo lo que debía hacer	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	501
Tengo tiempo suficiente para hacer bien todo lo que debo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	502
Se me acumulan tareas pendientes a lo largo de la semana	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	503
Me llevo tareas laborales a casa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	504
En fines de semana y vacaciones, necesito terminar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	505

9. Actualmente, por mi trabajo, siento...

insatisfacción	1	2	3	4	5	6	7	satisfacción	1	90
inseguridad	1	2	3	4	5	6	7	seguridad	2	90
intranquilidad	1	2	3	4	5	6	7	tranquilidad	3	90
Impotencia	1	2	3	4	5	6	7	potencia	4	90
malestar	1	2	3	4	5	6	7	bienestar	5	90
desconfianza	1	2	3	4	5	6	7	confianza	6	90
incertidumbre	1	2	3	4	5	6	7	certidumbre	7	90
confusión	1	2	3	4	5	6	7	claridad	8	90
desesperanza	1	2	3	4	5	6	7	esperanza	9	90
dificultad	1	2	3	4	5	6	7	facilidad	0	91
insensibilidad	1	2	3	4	5	6	7	sensibilidad	1	91
irracionalidad	1	2	3	4	5	6	7	racionalidad	2	91
incompetencia	1	2	3	4	5	6	7	competencia	3	91
inmoralidad	1	2	3	4	5	6	7	moralidad	4	91
maldad	1	2	3	4	5	6	7	bondad	5	91
fracaso	1	2	3	4	5	6	7	éxito	6	91
incapacidad	1	2	3	4	5	6	7	capacidad	7	91
pesimismo	1	2	3	4	5	6	7	optimismo	8	91
ineficacia	1	2	3	4	5	6	7	eficacia	9	91
inutilidad	1	2	3	4	5	6	7	utilidad	0	92

10. En los últimos años...

	Baja	1	2	3	4	5	6	7	Sube
Mi motivación por el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		1001
Mi identificación con los valores de la organización	1	2	3	4	5	6	7		1002
Mi rendimiento profesional	1	2	3	4	5	6	7		1003
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	1	2	3	4	5	6	7		1004
La calidad de mis condiciones de trabajo	1	2	3	4	5	6	7		1005
Mi autoestima profesional	1	2	3	4	5	6	7		1006
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	1	2	3	4	5	6	7		1007
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	1	2	3	4	5	6	7		1008
Mi confianza en mi futuro profesional	1	2	3	4	5	6	7		1009
Mi calidad de vida laboral	1	2	3	4	5	6	7		1010
El sentido de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7		1011
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	1	2	3	4	5	6	7		1012
Mi estado de ánimo laboral	1	2	3	4	5	6	7		1013
Mis oportunidades de promoción laboral	1	2	3	4	5	6	7		1014
Mi sensación de seguridad en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		1015
Mi participación en las decisiones de la organización	1	2	3	4	5	6	7		1016
Mi satisfacción con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		1017
Mi realización profesional	1	2	3	4	5	6	7		1018
El nivel de excelencia de mi organización	1	2	3	4	5	6	7		1019
Mi eficacia profesional	1	2	3	4	5	6	7		1020
Mi compromiso con el trabajo	1	2	3	4	5	6	7		1021
Mi competencia profesional	1	2	3	4	5	6	7		1022

11. Actualmente, por mi trabajo, experimento...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	Siempre		
Trastornos digestivos	0	1	2	3	4	5	6			01	11
Dolores de cabeza	0	1	2	3	4	5	6			02	11
Insomnio	0	1	2	3	4	5	6			03	11
Dolores de espalda	0	1	2	3	4	5	6			04	11
Tensiones musculares	0	1	2	3	4	5	6			05	11
Sobrecarga de actividad laboral	0	1	2	3	4	5	6			06	11
Desgaste emocional	0	1	2	3	4	5	6			07	11
Agotamiento físico	0	1	2	3	4	5	6			08	11
Saturación mental	0	1	2	3	4	5	6			09	11
Mal humor	0	1	2	3	4	5	6			10	11
Baja realización profesional	0	1	2	3	4	5	6			11	11
Trato despersonalizado	0	1	2	3	4	5	6			12	11
Frustración	0	1	2	3	4	5	6			13	11

12. Actualmente...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	Siempre		
Siento agotamiento emocional por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6			01	12
Al final de la jornada, siento que el trabajo me ha consumido	0	1	2	3	4	5	6			02	12
Siento fatiga por la mañana al enfrentarme a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6			03	12
Trabajar todo el día realmente es estresante para mí	0	1	2	3	4	5	6			04	12
Soy capaz de resolver eficazmente los problemas surgidos en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6			05	12
Siento que mi trabajo me ha “quemado”	0	1	2	3	4	5	6			06	12
Contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización	0	1	2	3	4	5	6			07	12
Desde que empecé en este puesto, he perdido interés por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6			08	12
He perdido entusiasmo por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6			09	12
En mi opinión, hago bien mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6			10	12
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6			11	12
He realizado muchas cosas valiosas en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6			12	12
Me pregunto por la utilidad de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6			13	12
Dudo sobre el valor de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6			14	12
Tengo seguridad de que en mi trabajo soy eficaz acabando las cosas	0	1	2	3	4	5	6			15	12

12 (continuación). Actualmente...

	Nunca	0	1	2	3	4	5	6	Siempre	
En mi trabajo, siento plenitud de energía	0	1	2	3	4	5	6			121
Mi trabajo tiene sentido y propósito	0	1	2	3	4	5	6			121
El tiempo “vuela” cuando estoy trabajando	0	1	2	3	4	5	6			121
Me siento con fuerza y vigor en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6			121
Siento entusiasmo por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6			122
Cuando estoy trabajando, olvido todo lo que pasa alrededor de mí	0	1	2	3	4	5	6			122
Mi trabajo me inspira	0	1	2	3	4	5	6			122
Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar	0	1	2	3	4	5	6			122
Soy feliz cuando experimento absorción por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6			122
Siento orgullo del trabajo que hago	0	1	2	3	4	5	6			122
Estoy en plena inmersión en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6			122
Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	0	1	2	3	4	5	6			122
Mi trabajo es retador	0	1	2	3	4	5	6			122
Me “dejo llevar” por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6			122
Soy muy persistente en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6			123
Me es difícil “desconectar” del trabajo	0	1	2	3	4	5	6			123
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	0	1	2	3	4	5	6			123

Lo que usted, amable participante, nos ha expuesto hasta ahora es muy importante para la evaluación de sus condiciones de trabajo y de su calidad de vida laboral; así como para la de su centro, la de su entorno profesional y la de los servicios humanos en general.

Ahora, le invitamos a que tenga la gentileza de completar esta tarea matizando algunas de sus percepciones, reflexiones, valoraciones y posturas personales ante este contexto de su experiencia profesional.

13. Para hacer bien todo mi trabajo, con mi actual jornada laboral, en general...

Me falta tiempo	1	2	3	4	5	6	7	Me sobra tiempo	
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------	--

15. Defina en una frase lo que TRABAJAR significa para usted

	1501
--	------

16. Escriba cinco PALABRAS CLAVE que le vengan a la mente cuando piensa en su TRABAJO

1601	1602	1603	1604	1605
------	------	------	------	------

17. De su trabajo, señale...

Lo mejor:

	1701
•	
•	
•	
•	

Lo peor:

	1702
•	
•	
•	
•	

18. Escriba cinco VALORES CLAVE de su PROFESIÓN

1801	1802	1803	1804	1805
------	------	------	------	------

19. Escriba cinco VALORES CLAVE de la CULTURA de su ORGANIZACIÓN

1901	1902	1903	1904	1905
------	------	------	------	------

DATOS CENSALES

Marque con una **X** la casilla ☐ de la respuesta elegida

- | | | |
|---|---|---|
| 21. País:
2101
<input type="checkbox"/> Brasil
<input type="checkbox"/> Chile
<input type="checkbox"/> Colombia
<input type="checkbox"/> España | <input type="checkbox"/> México
<input type="checkbox"/> Venezuela
<input type="checkbox"/>
Otro: _____
— | 22. Sexo:
2201
<input type="checkbox"/> Mujer
<input type="checkbox"/> Hombre |
| 23. Año de nacimiento:
2301
19____ | | |

24. Ámbito de especialización y práctica profesional: Educación ☐ Superior
2401/2402

25. Antigüedad en la profesión: 2501 _____ años	26. Antigüedad como profesional en el centro: 2601 _____ años
--	--

27. Empleos ejercidos actualmente:
2701
☐ Un solo empleo
☐ Más de un empleo

28. Situación contractual:
2801
☐ Contrato permanente
☐ Contrato temporal

-> *En caso de contrato temporal:*
2802

- ☐ Elegido voluntariamente
☐ No voluntario

29. Dedicación laboral al centro:
2901
☐ Jornada completa
☐ Tiempo parcial
☐ Otra:

30. Dedicación elegida... ☐ Voluntariamente
3001 ☐ No voluntaria

31. Responsabilidades directivas (actuales o pasadas) en el centro:
3101
☐ Sí
☐ No

32. Carácter del centro (titularidad, gestión, utilización, etc.):
3201
☐ Pública
☐ Privada
☐ Mixta

Usted ha sido extraordinariamente amable al participar en esta investigación, brindándonos sus puntos de vista y su experiencia. Además de agradecerle su participación, le garantizamos una vez más nuestro respeto a la confidencialidad de la información proporcionada y al anonimato de las personas participantes. Estamos por muchas razones en deuda con usted; hasta el punto en que nos

comprometemos a devolverle, si lo desea, vía e-mail, un resumen general de la información que elaboremos en nuestra investigación.

Por otra parte, el diseño de nuestra investigación combina el recurso a técnicas cuantitativas (encuesta) y cualitativas (entrevista, grupo focal y auto-informe fotográfico). Si usted tuviera una disposición favorable a participar, con profesionales como usted, dentro de unos meses, en un *grupo focal*, para profundizar en aspectos de lo tratado en este cuestionario, por favor, déjenos también una pista de su **e-mail**: _____3301

Capítulo IV

Propuesta de intervención

Introducción

La siguiente propuesta se basó en los resultados obtenidos en el instrumento aplicado sobre calidad de vida laboral, de Joseph Blanch, el cual es una herramienta de una investigación orientada a la promoción de organizaciones saludables. En ella se lograron identificar aspectos que fueron fundamentales como condiciones de trabajo, carga laboral, bienestar laboral, estrés etc.

Retomando la contextualización de la organización podemos observar que la mayoría de los colaboradores de la organización se encuentran en un rango de edades de 20 a 33 años, por tal razón son millenials, si bien la propuesta se hará para toda la organización, se tendrán rasgos específicos, su percepción y las necesidades que buscan esta generación, para la elaboración de la propuesta de intervención.

Se podrán ver los hallazgos encontrados en el estudio, y por lo tanto se identificaran los factores de motivación que inciden en la calidad de vida; se corrobora los comentarios aislados por parte de los trabajadores; se delimito la propuesta en los objetivos de la misma, de esta forma buscar la mejor alternativa de metodología de intervención; enseguida se enlistarán las actividades específicas en un cronograma; y para finalizar se dará a conocer el presupuesto según los objetivos y por consiguiente de la propuesta de intervención.

1. Hallazgos

Con el instrumento aplicado y con la observación que se realizó, se pudo corroborar de forma los comentarios por parte de los trabajadores; se identificó que a pesar de las limitaciones en la labor que realizan y las condiciones transaccionales de la empresa, las personas trabajan motivadas por que les apasiona la naturaleza propia de su trabajo.

Se halló que en las condiciones de trabajo la retribución económica tiene un puntaje de 4.5 cuando 0 es pésimo, de toda la encuesta este es el más bajo puntaje; se corrobora que la falta de motivación de los empleados es en gran parte por el incumplimiento en los pagos del salario y de la seguridad social, con lo anterior también con un puntaje de 5,65 en la pregunta de “Estimula mi compromiso laboral” donde 0 es nunca y 10 es siempre, lo cual es un indicador que ellos no se sienten estimulados por parte de los líderes de la organización, no se incentivan, sin embargo la pasión que sienten al hacer su trabajo hace que la mayoría de personas vean que lo mejor de su labor son los aviones, las personas, el ambiente laboral y el horario, culminando sus labores al terminar las jornadas establecidas.

Con un puntaje de 3 en la pregunta, “actualmente que sienten por el trabajo” responden que sienten incertidumbre, esto se da ya que la comunicación gerente - empleados nunca ha sido clara y transparente, coadyuvando la situación financiera por la que atraviesa la empresa, en la cual no tienen claridad del futuro tanto de los colaboradores como de la organización.

Con 3.5, donde 1 es baja y 7 alta, las personas sienten que tienen una baja participación en las decisiones de la organización, si bien las empresas deben ser dirigidas por unos líderes y siendo sus decisiones tomadas por el que es la cabeza, también se tienen que tener en cuenta el personal que hace que los objetivos de la misma se cumplan, ello puede traducirse tanto en la participación en la gestión y utilidades en la empresa, en la participación de los trabajadores en el

diálogo social y en las políticas sociales, económicas, productivas, etc. Por otra parte, corresponde adaptar el concepto a la realidad multiforme del trabajo. (Ghione, 2001)

Es de analizar, que, si bien los trabajadores se encuentran con una actitud positiva ante las situaciones que pasa la empresa Horizontal de aviación, se hallan en circunstancias de agotamiento físico, desgaste emocional y con una saturación mental, como bien se ha descrito anteriormente el estrés y la inestabilidad laboral con llevan a afectar la vida de los empleados, tanto personal como familiar.

Para finalizar el análisis de los hallazgos, se ha conocido el aérea de motivación de los trabajadores que básicamente es el orgullo que sienten del trabajo que hacen, están satisfechos con lo que realizan y los resultados que obtienen de ello, pero sienten que la empresa tiene una mala administración, y el sentimiento de miedo que embarga a las personas, se pudo ver que el temor de quedarse sin trabajo los invade y no dejan de cumplir con sus labores a pesar del atraso de los pagos de su sueldo; se analiza que la rotación de personal no es muy alta y las personas que se retiran de la empresa es por situaciones externas y económicas.

2. Objetivos

- Fortalecer el impacto positivo que posee la organización y los equipos de trabajo que la conforman, esto con el propósito de minimizar el distanciamiento que existe entre la gerencia y los trabajadores.
- Intervenir en la mejora de la calidad de vida de los colaboradores, haciendo énfasis con resultados desfavorables del diagnóstico realizado, esperando generar impactos positivos en los colaboradores y sus familias.

- Colaborar por medio del estudio de intervención a la apertura de los canales de comunicación entre la gerencia y las diferentes áreas de trabajo, para que los colaboradores se sientan partícipes en la toma de decisiones como parte integral de la misma.
- Determinar cuál es la mejor forma para aclarar la incertidumbre que tienen los colaboradores con respecto al futuro de la organización y de sus trabajos.
- Disminuir los impactos físicos y psicológicos en los colaboradores que se hayan generado por las condiciones propias de su trabajo.

3. Metodología de la intervención Social, organizacional.

Para la intervención, se sustentará bajo una base social y una organizacional, las cuales servirán para mediar entre la organización y los trabajadores, apoyado con la teoría se tomará la mejor forma de intervenir para que dos partes lleguen a un objetivo mutuo; dándole la importancia suficiente a el entorno social y a las personas como al beneficio de la organización.

A continuación, se describirá brevemente las principales características de las dos metodologías propuestas, una especialmente dedicada a la organización y la otra dando alcance a los colaboradores:

Metodología organizacional apreciativa

Surge de la necesidad de despertar el espíritu imaginativo en torno a cómo se ven y se estudian las organizaciones y a las personas que trabajan en ella. (Gergen, 2004) citado por (Madrid, 2009) La intervención apreciativa se tendrá en cuenta para la parte organizacional ya que tiene como misión mejorar el funcionamiento de la organización, evaluando varios aspectos

como la cultura, la comunicación, la estructura de la misma; esta intervención se centra en las fuerzas positivas y generadoras de vida de una organización. (Madrid, 2009)

Esta intervención fue iniciada por David Cooperrider a finales de la década de 1980, con el fin de promover el cambio positivo en las organizaciones; la palabra apreciativo viene del verbo apreciar que significa: valorar, reconocer lo mejor que existe en la gente y en todo lo que nos rodea. Se significa también reconocer el potencial, el éxito, las cualidades tanto presentes como pasadas; reconocer lo que da vida a un sistema, a una organización (Cooperrider, Whitney & Stavros, 2003) (David L. cooperrider, 2003) citado por (Madrid, 2009)

Con la anterior, la intervención apreciativa es un proceso de búsqueda colaborativa que se centre en el núcleo positivo de una organización, en sus competencias, habilidades, talentos, y en sus mejores relaciones y practicas; se basa en una filosofía del conocimiento, una metodología para la gestión del cambio, y de liderazgo. (Madrid, 2009)

Para comenzar se debe saber que la intervención se realizo desde adentro de la organización, desde arriba hacia los subalternos, esto ya que los hallazgos demostraron que la calidad de vida laboral se ha visto afectada por cuestiones internas y ajenas a la voluntad de los trabajadores.

La intervención apreciativa es una invitación a establecer una cultura organizacional en la que se crea, comparte e implementa el conocimiento de una manera intencional, activa y disciplinada. . Las organizaciones que triunfan son aquellas que tienen la capacidad de descubrir y usar efectivamente el capital de conocimiento que poseen (Schiffer & Robert Nelson, 2003) citado por (Madrid, 2007)

Metodología social- intervención en crisis

En la metodología de intervención social se tendrá en cuenta la intervención en crisis de la cual nos habla Josep Blanch que como estrategia propone una intervención interdisciplinaria, directiva, polivalente, próxima al contexto emergencia del problema a un doble nivel; los cuales son: individual: que es la modificación de las percepciones sobre desajustes entre las demandas situacionales y los recursos personales, tratamientos emocionales, fisiológicos, cognitivos, conductuales y psicosociales, refuerzo de los recursos personales para afrontar eficazmente la presión del entorno sociolaboral; Y la segunda ambiental (eventualmente) que son rediseñando elementos de la cultura y del clima organizacionales, reestructuración de pautas de interacción social hacia adentro y hacia fuera de la organización, optimización de redes y organizacionales de apoyo. (Josep Maria Blanch, 2003)

Ciertas transiciones, situaciones personales y sociolaborales que pueden ser producidas súbitamente, sin previo aviso, lo cual se da altos riesgos de estrés laboral, esta modalidad de actuación apunta a paliar los potenciales efectos de unas reacciones transitorias de estrés laboral y prevenir su impacto negativo posterior en personas y grupos afectados, que permanecerán en un estado de vulnerabilidad social. (Josep María Blanch, 2003)

El empowerment es fundamental en la metodología de intervención ya que se habla de fortalecimiento para referirse a determinadas estrategias de descentralización de la gestión, en forma de un relativo traspaso de poder, desde arriba hacia abajo, del centro a la periferia. Los enfoques comunitaristas de la intervención en los campos de los problemas sociales y de la calidad de vida han dado un giro significativo de este termino, enfatizando la doble dimensión objetiva (ambiental) y subjetiva (personal) de la intervención fortalecedora. (Josep Maria Blanch,

2003), el cual se usa para darle sentido de pertenencia a los colaboradores, brindándoles confianza y autonomía en las tareas que realicen, de esta forma se delegan tareas importantes para el desarrollo de los objetivos de la organización.

Con lo anterior, se dice que la objetiva, a base de crear, mantener, reforzar las oportunidades y medios socio-estructurales de control o cambios en las situaciones y subjetiva, tratando de ajustar las percepciones, valoraciones, aspiraciones, expectativas e intenciones subjetivas en la línea correspondiente. (Josep Maria Blanch, 2003)

4. Plan de intervención

Como primer objetivo a perseguir con el plan de intervención donde los hallazgos dieron positivo ante la situación económica y de incertidumbre que pasan los colaboradores; las cuales se pueden fortalecer aquellos sucesos que perciben y que les dan ganas de seguir trabajando en la organización; con actividades que motive a las personas a seguir ejecutando su labor con mayor agrado, sintiéndose partícipes de la organización, mejorar la calidad de vida de las personas y de esta forma contribuir al mejoramiento de la organización.

Factores motivadores como lo es el trabajo con los aviones, para esto se podrían realizar actividades los cuales todos fueran partícipes como podría ser una muestra o feria de las partes de los aviones los cuales ellos trabajan, donde la parte operativa sea la expositora, muestren y expliquen al resto del grupo, esto integrara a las personas desde el gerente y la parte administrativa los cuales no tienen relación directa con los aviones, también ayudara a formar y colocar los ojos de todos hacia una misma dirección y se motivara mas a las personas por su trabajo.

Se expondrá ante la gerencia el resultado del diagnostico para concientizarla de la importancia y la necesidad del mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, para lo cual se realiza un taller con la participación de todo el personal de la organización donde tendrá la oportunidad de exponer sus inquietudes, sus anhelos y sus dificultades; de igual forma se busca que la gerencia departa con todas las personas de la organización, objetivos, los proyectos a mediano y largo plazo, que socialice un poco mas de su historia en la compañía y su evolucionado a través de los años; luego los colaboradores podrán participar con lluvia de ideas con propuestas para el mejoramiento de la empresa y su desarrollo personal dentro de la misma. Esto con el fin de que todos se sientan parte integral de la empresa.

Con lo anterior sustentado metodológicamente la intervención se quiere realizar algunas propuestas que si bien son enfocadas en el trabajador, para el mejoramiento de la calidad de vida de los individuos, y de igual forma donde se debe contar con la participación de todos los integrantes de la organización y que unificando esfuerzos se pueda llegar a el objetivo final que es mantener la empresa, con un ambiente laboral favorable, donde los colaboradores se sientan como parte fundamental de la organización y donde sean tenidos en cuenta para el surgimiento de la misma.

A continuación se enumeraran las actividades que se desarrollaran para la mejora de la comunicación, integración, y capacitación de los colaboradores.

1. Se pondrá en marcha un blog donde se de una participación activa a todos los integrantes de la organización por medio de opiniones de las variables organizacionales, y de esta forma sentirse parte integral y activa de la empresa, se

podrán dar opiniones, sugerencias, noticias; que sea un espacio de confianza y de intercomunicación fluida e informal.

2. Conformar comités por áreas, para estandarizar los procesos y procedimientos de cada labor, de esta forma mejorar la eficacia y eficiencia de los trabajos a desarrollar.
3. Comité de Bienestar el cual se encargará de la organización de celebraciones especiales, donde se integre a todos los colaboradores y en algunos momentos a su familia, realizar seminarios de crecimiento personal, de actualización.
4. Realizar talleres donde el personal de la empresa puedan compartir sus conocimientos técnicos, personales y profesionales, por áreas sea quien lo organicen y lo exponga sobre temas de interés general creando espacios de confianza y participación.
5. Proponer un Benchmark sectorial con el fin de comparar en que situación actual se encuentra la organización y sus colaboradores ante sus competidores, incluyendo procesos, costos, políticas, perfiles, valores agregados que ofrecen las empresas, buenas practicas que se puedan replicar.
6. Realizar un estudio de competitividad externa que muestra como esta la organización ante la competencia en cuanto a salarios, destrezas, servicios, manejo de personal, y sus operaciones, equidad interna entre todos los colaboradores, para efectuar nivelación salarial, de esta forma ajustar los salarios, mejorar servicios, e implementar nuevas practicas, esto con el animo de mantener equidad y organizar la parte económica de la organización y los colaboradores.
7. Para mitigar los riesgos físicos, psicosociales y lo que ello conlleva, se Iniciar con el calculo y seguimiento de indicadores de ausentismo e incapacidad con el fin de generara vigilancia epidemiológica de estos riesgos.

8. En la búsqueda de desarrollar líderes dentro de la organización, y de realizara un cambio en ella, se realizaran talleres de liderazgo y desarrollo de líderes dirigida a los gerentes y supervisores, donde muestre la influencia de un buen líder en su personal, y como liderar un cambio en una organización.

Se hará ver al gerente la importancia de realizar un cambio en la organización, donde la participación de los trabajadores es fundamental para un buen clima organizacional, para la satisfacción de las personas y para el alcance de los objetivos grupales.

5. Matriz de intervención

Cuadro 5 Matriz de Intervención

Tema a tratar	Teoría	Hallazgo	Objetivo	Actividad	Indicadores
Comunicación y participación	Según Serrano la creación de un entorno de trabajo y puestos con mayor implicación, satisfacción, y eficacia para las personas a todos los niveles de la organización. Como proceso, apela a los esfuerzos para lograr estas metas a través de una implicación activa de las personas dentro de la organización.	En la sub escala del instrumento donde se pregunta si la participación activa en la organización, procesos, toma de decisiones de la organización se encontró que de un rango de 1 a 7 se obtuvo un total de 3.5	Integrar a toda la organización, haciéndolos partícipes de decisiones, proyectos, procesos en forma de opinión y según sus conocimientos. Se podrá ofrecer sus opiniones de las cuestiones organizacionales, y de esta forma sentirse parte integral y activa de la empresa, con opiniones, sugerencias, noticias; que sea un espacio de confianza y de intercomunicación fluida e informal.	Se pondrá en marcha un blog donde se de una participación activa a todos los integrantes de la organización.	Numero de <u>opiniones</u> Numero de participantes Meta que el 85% participen con temas de interés.

Estandarización de procesos	<p>La estandarización de procesos es fundamental para el éxito y crecimiento de una organización, si se quiere lograr una estandarización efectiva, es necesario que todos los miembros del proceso participen en la selección y documentación de un método. ofrece la mejor forma de preservar el conocimiento y experiencia, provee forma de medir desempeño, muestra la relación entre causa y efecto, entre otras.</p> <p>(Imai, Masaaki, Gemba Kaizen, pag 54-56, 1993) citado por (Rodríguez M. , 2005)</p>	<p>En la sub escala donde se indica: Contribuyo eficazmente a la actividad de mi organización en un rango de 1 a 6 donde la mas baja fue de 4.7</p> <p>No existen procesos y procedimientos documentados para el desarrollo de las labores administrativas y operativas.</p>	Cooperación y contribución en el plan de desarrollo de las labores que cada uno maneja, para la mejora continua de los procedimientos y la documentación de los mismos.	Conformar comités por áreas, para estandarizar los procesos y procedimientos de cada labor, de esta forma mejorar la eficacia y eficiencia de los trabajos a desarrollar.	<p>Numero de comités <u>conformados</u></p> <p>Numero de comités planeados</p> <p>Meta 100%</p> <p>Frecuencia: semestral</p>

Bienestar laboral	Según Vegoya (2002) El bienestar laboral, se da de forma permanente y participativa, y pretende ante todo favorecer el desarrollo integral de los trabajadores; dentro de esto se incluye mejorar la calidad de vida tanto del trabajador como de su familia, para poder aumentar los niveles de satisfacción, identificación y eficiencia en su trabajo.	En una sub-escala donde se indica: la organización estimula mi compromiso o labor donde en una escala de 0 a 10, su valoración fue de 5.6 lo cual Se hallo que los colaboradores no se sienten estimulados para realizar sus trabajos y las actividades diarias.	Estimular a los colaboradores de la organización integrando a sus familiares a ella, dándoles el reconocimiento y la importancia que tienen como parte fundamental de la empresa.	Comité de Bienestar el cual se encargara de la organización de celebraciones especiales, integrando a los colaboradores sus familias, realizar seminarios para el crecimiento personal.	<p>Numero de actividades de bienestar <u>realizadas</u> Numero actividades propuestas por el comité de</p> <p>Meta: 80%</p> <p>Frecuencia: Semestral</p>
Estimulo de competencias crecimiento profesional y personal	La satisfacción mayor en el trabajo se da cuando el estimulo de competencia produce una sensación de eficacia en el desempeño, derivada de la adecuación entre las características del trabajo, las necesidades del sujeto, y la organización de la empresa; la sensación de competencia continua siendo un estimulo	En una sub-escala donde se indica: oportunidades para la formación continua en una escala de 0 a 10, su valoración fue de 6. No existe programa de capacitación, estimulo de crecimiento personal y profesional.	Capacitar a el personal para el desarrollo de sus competencias y habilidades. Donde tengan la oportunidad de formación lo cual estimule y actualice el aprendizaje de los colaboradores.	Realizar talleres y capacitaciones donde el personal de la empresa por áreas sea quien lo organice y lo exponga sobre temas de interés general creando espacios de confianza y participación.	<p>Numero de talleres <u>realizados</u> Numero de talleres planeados</p> <p>Meta: 90%</p> <p>Frecuencia: trimestral</p>

	incluso cuando se ha logrado alcanzar el objetivo considerado, pues entonces surge uno nuevo y mas alto. (Vadillo, 2010)				
Benchmark	Según Michael Spendolini, este término se emplea para el estudio de una organización y sus competidores; identificando estándares específicos de medición en las diferentes áreas como lo son de producción, tiempo de ciclos, costos de operaciones, precio, características de los servicios y su rendimiento. (Spendolini, 1994)	En una sub-escala donde se indica: Percepciones incongruentes de la gestión gerencial de los colaboradores faltas de recursos y herramientas disponibles en una escala de 0 a 10, su valoración fue de 4,6	Debilidades en la estructura del gobierno corporativo de la organización.	Comparar en que situación actual se encuentra la organización y sus colaboradores ante sus competidores, incluyendo procesos, costos, políticas, perfiles, valores agregados que ofrecen las empresas, buenas prácticas que se puedan replicar.	Numero de practicas <u>implementadas</u> Numero de practicas planeadas a implementar
	Mehdi y Mehdizadeh (2010) Argumentan que crear motivación y es una manera importante para el enriquecimiento del trabajo con prioridades en	En una sub-escala donde indica, vías de promoción laboral, en su escala de 0 a 10, su valoración fue de 5,9 ya que Los trabajadores no se sienten	De acuerdo a sus conocimientos y capacidades realizar la nivelación de cargos y salarios y crear nuevos puestos donde aporten a la organización un buen manejo de la economía y de los	Realizar un estudio de equidad interna entre todos los colaboradores, para efectuar nivelación salarial. Proponer estudios de competitividad	Cumplimiento del plan <u>semestral</u> Meta (según estudio comparado con otras empresas)

Estudio de cargos y salarios y Competitividad Externa.	un salario justo, oportunidades de crecimiento y promoción, y mejora continua del rendimiento del personal. la construcción de la cooperación, la mejora de los entornos de trabajo, la reestructuración de las tareas y la gestión de recursos humanos y pagos son fundamentales para la equidad interna y la valoración de los mismos.	satisfechos y valorados por sus méritos. y no existen cargos primordiales para el manejo de la organización.	trabajadores.	externa, con empresas que tengan la misma razón social para comparar en que situación actual se encuentra la organización y sus colaboradores ante sus competidores. - plan de nivelación salarial, basado en estudio.	
Riesgos físicos y psicológicos	Según la OIT, La salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores son de fundamental importancia para los involucrados y sus familias, de igual manera, para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas.	En la escala donde se dice actualmente que experimenta por su trabajo, en las sub-escala con un rango de 0 a 6, con un puntaje de 3,3, experimentan saturación mental, agotamiento físico y desgaste emocional.	Objeto identificar los riesgos físicos y psicológicos que están generando la perdida de vigor de los colaboradores.	Iniciar con el cálculo y seguimiento de indicadores de ausentismo e incapacidad con el fin de generar vigilancia epidemiológica de estos riesgos, actividades como pausad activas.	Numero de días de incapacidades <u>de la empresa</u> Meta esperada del estudio (Buscando tendencia negativa.)
	la dirección de empresas, que tiene su base en la perspectiva de qué si los trabajos y las organizaciones	En la sub-escala en relación con la dirección, en un rango de 0 a 10, se obtuvo	Se busca desarrollar líderes dentro de la organización y afianzar las habilidades que tienen las	Se realizaran talleres de liderazgo para afianzar las capacidades que tienen los	Numero de talleres <u>realizados</u> Numero de talleres

Liderazgo	<p>se planifican, organizan y controlan de manera apropiada, aumenta el desarrollo integral de los miembros de la organización, así como la productividad de la misma. Esto implica que se necesitan personas con capacidades de gerencia que aprendan a utilizar las habilidades del personal, que sean capaces de comunicarse, tomar decisiones, resolver conflictos, dirigir, crear un ambiente motivador y positivo que promueva en el empleado la consecución de las metas corporativas, esto es, liderazgo efectivo (Donnelly, Gibson & Ivancevich, 1996; Robbins, 1999). Citado por (Gomez C. A., Liderazgo: conceptos, teorías y</p>	<p>un promedio de 6,8 y en la pregunta: de su trabajo señale lo negativo: en lo cual respondieron la mayoría la administración.</p>	<p>personas con personal a cargo, reconocer la importancia que tienen un buen líder en el manejo de la empresa y en sus colaboradores.</p>	<p>gerentes de la organización y se harán otros talleres de desarrollo de lideres.</p>	<p>planeados Meta: 100%</p>
-----------	--	---	--	--	---------------------------------

	hallazgos relevantes)				
--	-----------------------	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

6. Cronograma de actividades de la intervención

Cuadro 6.- Cronograma de actividades de la intervención

Actividades	Duración y frecuencia	Cuando se puede empezar (Inicio)																												Alcance (para que personal va dirigido)	Personal encargado	Impacto esperado
		feb-18				mar-18				abr-18				may-18				jun-18				jul-18										
		Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana										
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
Blog de opiniones	Permanente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Todos los colaboradores	Sistemas de información	numero de opiniones y aporte diario por parte de los colaboradores, facilitando la comunicación entre todos.		
Comités por áreas de estandarización de procesos	Permanente con periodicidad mensual	X				X				X				X			X				X						líderes de aérea, gerencia	líderes de aérea	Claridad en las labores a realizar, sus actividades y sus procesos según su cargo.			
Comité de bienestar	Trimestral		X							X												X					Gestión humana, personal integrante	Comité de bienestar, área de talento humano	Integración de los colaboradores y sus familias, motivación.			
Talleres de confianza y participación	límite de tiempo 3 tres talleres cada año	X											X												X		Toda la organización	Todo el personal de la organización	Aprendizaje, profundización y transferencia de conocimiento			
Benchmark	Única proyecto de recolección, duración de estudio 2 meses													X											Res ulta do	Gerencia general	Gerencia y líderes	fortalecimiento de las capacidades organizacionales y en el manejo corporativo.				
Estudio de equidad interna y competitividad externa	Única								X																		Todos los colaboradores	Gerencia y líderes de grupo	Satisfacción por parte de los colaboradores por sus salarios, motivación, compromiso.			
Calculo y seguimiento de indicadores de ausentismo e incapacidad	Cada 3 meses	X										X											X				Toda la organizacion	talento humano, comité salud en el trabajo, ARL	Disminucion de riesgos psicosociales, tranquilidad por parte de los colaboradores, datos concretos de ausentismo.			

Fuente: Elaboración Propia

7. Presupuesto

Cuadro 7.- Presupuesto

Actividad	Item	Desgloce	Costo Mensual	Numero de meses	Costo total
Blog de opiniones	Plantilla Basica de blog	Hosting	300.000	6	1.800.000
	Mano de obra	Apariencia blog	80.000	6	480.000
		configuracion general			
		contenido			
	Ingreso en el sistema de la empresa	tecnico	35.000	6	210.000
Total:			415.000	6	2.490.000
Comités por áreas de estandarización de procesos	Asesoria	Profesional	50.000	6	300.000
	Documentacion (archivo de la empresa)	seguridad de informacion	15.000	6	90.000
	Capacitacion	2 horas de trabajo de asesor externo, cada dos meses	15.000	3	45.000
	Evaluacion	2 horas de trabajo del empleado, cada dos meses	13.333	3	40.000
Total:			93.333		475.000
Comité de Bienestar	Formacion de comité de bienestar con personal de organizacion (Conformado por 5 colaboradores, con disponibilidad de 2 horas al mes)	Aprendis tecnico administrativo	6.667	6	40.000
		Aprendis tecnico operativo	6.667	6	40.000
		Tecnologo operativo	8.333	6	50.000
		profesional operativo	10.833	6	65.000
		profesional administrativo	10.833	6	65.000
		Cordinador	25.000	6	150.000
Total:			68.333	6	410.000
Talleres de confianza y participación	Recurso de audiovisales	Video been por 2 horas cada 2 meses.	15.000	3	45.000
	Refrigerios	Empanada y gaseosa para 20 participantes	60.000	3	180.000
Total:			-		225.000
Benchmark	Estudio de mercado (Asociarse con 5 empresas del sector)	*Profesional	400.000	1	400.000
	Recoleccion y analisis de datos	*2 tecnicos por 5 días	400.000	1	400.000
Total			800.000		800.000
Estudio de equidad interna y competitividad externa	Consultoria	Profesional	900.000	1	900.000
Total			900.000		900.000
Calculo y seguimiento de indicadores de ausentismo e incapacidad	Lider de gestion Humana	Jefe de Recursos Humano	106.667	6	640.000
Total			106.667		640.000
Taller de desarrollo de lideres y de liderazgo	Lideres y Supervisores	Profesinal para dictar el taller cada 2 meses	300.000	3	900.000
Total			300.000		900.000
TOTAL			2.683.333		6.840.000

Fuente: Elaboración propia

* 400.000 lo pagara cada empresa vinculada al estudio para un salario de 2.000.000

* Se recolectara la información y se colocaran 2 técnicos por empresa para análisis y recolección de datos

Bibliografía

- Blanch, M. E. (2003). *Teoria de las relaciones laborales* . Barcelona: UOC.
- Cooperrider, D. W. (2003). *Appreciative Inquiry Handbook*. San Francisco: LCI - BK.
- Gergen, K. j. (2004). *Social Construction*. Ohio: Taos Institute Publications.
- Ghione, H. B. (2001). Concepto y Dimensiones del TrabajoDecente: Entre la Protección SocialBásica y la Participación de losTrabajadores en la Empresa. *Gaceta Laboral* , 19.
- Madrid, F. V. (2009). *La intervencion apreciativa* . Barranquilla : Ediciones Uninorte.
- Madrid, F. V. (2007). *la intervención apreciativa: una nueva manera de descubrir, crear, compartir e implementar conocimiento para el cambio en instituciones gubernamentales o privadas*. san jose.
- Rodriguez, M. (2005). *El metodo MR Maximizacion de resultados para las pequeñas empresas de servicios*. Bogotá: Norma.
- Spendolini, M. J. (1994). *Benchmarking*. New york : Norma.
- Vadillo, M. T. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* . Madrid: ESIC.